

CAO

Voor payroll-medewerkers van
PAYNED Payrolling B.V.

30 juni 2017 – 31 december 2019



Een betrokken partner in payrolling

Preambule

De ondergetekenden, te weten:

1. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Payned Payrolling BV (hierna verder te noemen: Payned), gevestigd aan de Weth. Ohmannstraat 6 te 7951 SB Staphorst, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. Tempelman;

als partij ter ener zijde,

en

2. de werknemersvereniging Vakbond ABW (hierna verder te noemen: ABW), statutair gevestigd aan de Valkenburgerweg 75 te 6419 AP Heerlen, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.M.W. Hurxkens en mevrouw I.D. Kandhai-Pahladsingh;

als partij ter andere zijde,

overwegende dat:

- Het ontbreken van een sector-CAO ertoe leidt dat payrollondernemingen de algemeen verbindend verklaarde CAO voor Uitzendkrachten (ABU) moeten toepassen, hetgeen leidt tot een verslechtering van de (rechts)positie en de beloningsregeling van payroll-medewerkers en geen, althans te weinig recht doet aan het onderscheidende karakter van payrollen ten opzichte van uitzenden;
- Partijen bij de CAO voor payroll-medewerkers van Payned Payrolling B.V. van de meerwaarde van instandhouding van een CAO voor de eigen payroll organisatie overtuigd blijven, en zij de toepassing van een gelijklopende CAO op ondernemingsniveau wenst voort te zetten, nu dat van groot belang is voor haar payroll-medewerkers; zij hierbij zoveel mogelijk aansluiting zoekt bij de beloningsregelingen van haar afnemers en derhalve concurrentie op arbeidsvoorwaarden wenst te vermijden;
- Het is en blijft Payned niet toegestaan het zogeheten uitzendbeding toe te passen, althans Payned wijst de toepassing daarvan uitdrukkelijk af, zodat haar dienstverlening niet op enigerlei wijze lijkt op uitzenden in de klassieke betekenis van het woord;
- In onderhavige CAO geen sprake is van een fasensysteem zoals in de ABU of NBBU-CAO voor Uitzendkrachten en Payned een dergelijk systeem niet zal (willen gaan) toepassen, teneinde de rechtszekerheid voor haar payroll-medewerkers te behouden;
- Payned volledig overtuigd is en blijft van de meerwaarde van de instandhouding van een afzonderlijke payroll-CAO, teneinde het onderscheid tussen uitzenden en payrollen te (blijven) maken en de rechtspositie van payroll-medewerkers te (blijven) waarborgen;
- Payned streeft naar goed werkgeverschap, hetgeen tenminste inhoudt dat Payned financieel betrouwbaar dient te zijn, goede arbeidsvoorwaarden dient te bieden en de kwaliteit van de dienstverlening buiten kijf moet staan, alsmede dit in deze CAO wenst te waarborgen;
- Payned sinds jaar en dag NEN 4400-1 gecertificeerd is, deswege is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid en jaarlijks meermaals zowel aangekondigd als onaangekondigd, wordt gecontroleerd.

- ABW de zienswijzen van Payned voor payroll-medewerkers die via payrollen te werk gesteld worden volledig onderschrijft, met name het voorkomen van concurrentie op arbeidsvoorwaarden en het (dus) zoveel mogelijk willen aansluiten bij – het niveau van – de beloning en arbeidsvoorwaarden die gelden in de onderneming en/ of sector waarin de payroll-medewerkers werkzaam zijn;
- ABW de CAO een goed arbeidsvoorwaardenpakket vindt bieden, namelijk een zoveel mogelijk gelijke beloning voor payroll-medewerkers in dienst van Payned en werknemers rechtstreeks in dienst bij de opdrachtgever;
- partijen bij deze CAO het vertrouwen in elkaar uitspreken en waar nodig in goed onderling overleg tot tussentijdse aanpassing of wijziging van de in de deze CAO neergelegde afspraken over zullen gaan, indien maatschappelijke, wettelijke of andere ontwikkelingen daartoe aanleiding geven;

zijn de volgende overeenkomst aangegaan.

Staphorst, 30 juni 2017

Dhr. J.M.W. Hurxkens
Vakbond ABW

Mevrouw I.D. Kandhai-Pahladsingh
Vakbond ABW

Dhr. R. Tempelman
Payned payroll B.V.

Inhoud

Preambule	2
Artikel 2 Werkingssfeer	6
Artikel 3 Gelijkberechting	6
Artikel 4 Verhouding payroll-medewerker–opdrachtgever–payroll-onderneming	6
Artikel 5 Melden arbeidsverleden	7
Artikel 6 Rechtspositie	7
Artikel 6a Rechtspositie AOW-gerechtigde payroll-medewerker	7
Artikel 6b Payrollovereenkomsten omwille van educatie.....	8
Artikel 7 Beëindiging payrollovereenkomst.....	8
Artikel 8 Functie-indeling en beloning.....	9
Artikel 9 Proeftijd.....	10
Artikel 10 Arbeids- en rusttijden, arbeidsomstandigheden	10
Artikel 11 Tijdverantwoording	10
Artikel 12 Loonopgave	10
Artikel 13 Vakantiedagen en vakantiebijslag	11
Artikel 13a Buitengewoon verlof en kort verzuim	11
Artikel 13b Feestdagen	11
Artikel 14 Gedragsregels en sancties	11
Artikel 15 Wegvallen van de arbeid.....	12
Artikel 15a Afspiegeling	13
Artikel 16 Ziekte en arbeidsongeschiktheid	13
Artikel 17 Zorgverzekering	14
Artikel 18 Studenten- en scholierenregeling	14
Artikel 19 Pensioenregeling	14
Artikel 20 Vakbondscontributie	15
Artikel 21 Scholing	16
Artikel 22 Onwerkbaar weer.....	16
Artikel 23 Scholing en transitievergoeding	16
Artikel 24 Klachtenbehandeling	17
Bijlage 1 Functie-indelingssystematiek ten behoeve van passende arbeid	18
Bijlage 2 Klachtenprocedure.....	37

Artikel 1 Definities

In deze CAO wordt verstaan onder:

- a. **payroll-overeenkomst:** de overeenkomst waarbij de payroll-medewerker door de payroll-onderneming werkzaamheden verricht bij de opdrachtgever van de payroll-onderneming, onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. De payroll-onderneming vervult in dit kader de administratieve taken van het werkgeverschap van de opdrachtgever. De payroll-overeenkomst komt tot stand na werving van de payroll-medewerker door de opdrachtgever, niet door de payroll-onderneming. De payroll-medewerker zal op basis van de payroll-overeenkomst exclusief werkzaamheden verrichten voor de opdrachtgever.;
- b. **payroll-onderneming:** de natuurlijke of rechtspersoon die payroll-medewerkers ter beschikking stelt van opdrachtgevers, zijnde de payroll-onderneming als bedoeld onder a.;
- c. **payroll-medewerker:** de payroll-medewerker in de zin van sub a. van dit artikel;
- d. **payrollen:** het door een payroll-onderneming ter beschikking stellen van een payroll-medewerker aan een opdrachtgever krachtens een payroll-overeenkomst als bedoeld onder a.;
- e. **opdracht:** de overeenkomst tussen opdrachtgever en payroll-onderneming, die er toe strekt dat de payroll-onderneming een payroll-overeenkomst aangaat met een payroll-medewerker die door de payroll-onderneming ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever;
- f. **terbeschikkingstelling:** de tewerkstelling van de payroll-medewerker bij de opdrachtgever om onder leiding en toezicht van deze opdrachtgever werkzaamheden te verrichten;
- g. **opdrachtgever:** de opdrachtgever als bedoeld in sub a. van dit artikel;
- h. **vakvereniging:** de vakorganisaties, die als partij ter andere zijde in de aanhef van deze overeenkomst is genoemd;
- i. **feitelijk loon:** het met inachtneming van deze CAO toegekende, naar tijdsruimte vastgestelde actuele brutoloonbedrag, exclusief vakantiebijslag, incidentele toeslagen, vergoedingen, overuren et cetera, vermeerderd met structurele onregelmatigheidstoeslagen, zoals die rechtens gelden voor de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever;
- j. **structurele onregelmatigheidstoeslag:** toeslag voor een onregelmatig arbeidspatroon (zoals ploegentoeslag, verschoven uren, e.d.) van structurele aard. Een toeslag is structureel indien in een periode van dertien weken deze toeslag wordt toegekend in zes weken of meer, voorafgaand aan het moment van voldoening. De structurele toeslag bedraagt de gemiddelde toeslag die is toegekend in de periode van dertien weken;
- k. **week:** de week begint op maandag om 0.00 uur en eindigt op zondag om 24.00 uur;
- l. **gewerkte week:** elke week waarin daadwerkelijk arbeid is verricht;
- m. **periode:** een tijdvak van vier weken;
- n. **pensioenregeling:** de bij deze CAO ingevoerde pensioenovereenkomst tussen partijen bij deze CAO inclusief de in deze CAO beschreven bijbehorende voorwaarde

Artikel 2 **Werkings sfeer**

1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst (hierna verder te noemen: CAO) geldt voor de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Payned Payrolling B.V. en haar payroll-medewerkers die krachtens een payrollovereenkomst arbeid verrichten.
2. De CAO is aangegaan voor een tijdvak van 2,5 (zegge: tweeënehalf) jaar dat aanvangt op 30 juni 2017 en eindigt op 31 december 2019.
3. Deze CAO kan tegen het einde van de looptijd schriftelijk bij aangetekend schrijven worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
4. Partijen komen bij voorbaat overeen dat bijzondere arbeidsvoorwaarden die na ondertekening van de CAO tussen partijen mochten worden overeengekomen, alsnog onderdeel van deze CAO zullen uitmaken.
5. In gezamenlijk en regulier overleg, minimaal één keer per jaar vóór 1 oktober van enig jaar, zal worden nagegaan of en zo ja op welke wijze voorzieningen nodig zijn om een en ander, met inachtneming van de dan geldende wet- en regelgeving, te realiseren.
6. In geval van fusie, overname, verkoop of faillissement, staan partijen er tegenover elkaar voor in, dat hun wederzijdse rechten en verplichtingen die uit deze CAO voortvloeien mogen en moeten worden overgenomen door de rechtsperso(o)n(en), die daartoe door enige partij schriftelijk aan de wederpartij zal (zullen) worden aangewezen.
7. De payroll-onderneming ontplooit geen andere activiteiten in zijn onderneming dan payrollen.

Artikel 3 **Gelijkberechting**

De payroll-onderneming wijst, uitgaande van het grondwettelijk beginsel dat allen die zich in Nederland bevinden in gelijke gevallen gelijk behandeld worden, discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, handicap, chronische ziekte of leeftijd af.

Artikel 4 **Verhouding payroll-medewerker–opdrachtgever–payroll-onderneming**

1. Payroll-medewerker en payroll-onderneming zijn gehouden zich ten opzichte van elkaar redelijk en billijk te gedragen.
2. De payroll-medewerker is jegens de payroll-onderneming verplicht de overeengekomen arbeid onder toezicht en leiding van de opdrachtgever te verrichten en zich te houden aan redelijke voorschriften van de payroll-onderneming en de opdrachtgever omtrent het verrichten van arbeid.
3. De payroll-onderneming is verplicht de payroll-medewerker bij het aangaan van de payrollovereenkomst te informeren over de toepasselijkheid van deze CAO en de aard en de inhoud van de payrollovereenkomst.
4. Indien de payroll-medewerker in redelijkheid tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is de payroll-onderneming gerechtigd tot het treffen van sancties als bedoeld in artikel 14 van deze CAO.
5. De payroll-onderneming is jegens de payroll-medewerker verplicht ten opzichte van de opdrachtgever te bedingen, dat deze zich bij de uitoefening van het toezicht en de leiding over de payroll-medewerker, alsmede met betrekking tot de uitvoering van het werk zal gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen werknemers gehouden is.
6. De opdrachtgever is verplicht om de payroll-medewerker voor aanvang van de werkzaamheden bij de opdrachtgever te informeren over vereiste (beroeps)kwalificaties, mogelijk aanwezige veiligheidsrisico's en hoe daarmee om te gaan.
7. De payroll-onderneming is verplicht de payroll-medewerker digitaal een exemplaar van deze CAO ter beschikking te stellen.

Artikel 5 **Melden arbeidsverleden**

1. Ieder aanbod van de payroll-onderneming aan de payroll-medewerker tot het verrichten van arbeid geschiedt onder het voorbehoud van het derde lid van dit artikel.
2. Wanneer de payroll-onderneming daarom – direct dan wel indirect – verzoekt, is de payroll-medewerker, alvorens de aangeboden arbeid te aanvaarden, verplicht om aan de payroll-onderneming inlichtingen omtrent zijn arbeidsverleden te verstrekken.
3. Het bepaalde in artikel 7:668a lid 2 BW, alsmede het bepaalde in artikel 6 lid 2 van deze CAO omtrent opvolgend werkgeverschap (voor zover van toepassing), vindt geen toepassing wanneer de payroll-onderneming de toepasselijkheid daarvan niet heeft kunnen voorzien als gevolg van het bewust of anderszins verwijtbaar door de payroll-medewerker verstrekken van onjuiste of onvolledige inlichtingen omtrent zijn arbeidsverleden.

Artikel 6 **Rechtspositie**

1. Vanaf de dag dat tussen dezelfde partijen:
 - a. payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd elkaar met tussenpozen van niet meer dan één maand hebben opgevolgd en een periode van 260 weken, deze tussenpozen inbegrepen, hebben overschreden, geldt met ingang van die dag de laatste payrollovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd;
 - b. meer dan zes voor bepaalde tijd aangegane payrollovereenkomsten elkaar hebben opgevolgd met tussenpozen van niet meer dan één maand, geldt de laatste payrollovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Lid 1 van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op elkaar opvolgende payroll-/arbeidsovereenkomsten tussen een payroll-medewerker en verschillende payroll-ondernemingen/werkgevers, die ten aanzien van de verrichte arbeid redelijkerwijze geacht moeten worden elkaanders opvolger te zijn in de zin van artikel 7:668a lid 2 BW.
3. Lid 1, onderdeel a. van dit artikel is niet van toepassing op een payrollovereenkomst aangegaan voor niet meer dan dertien weken die onmiddellijk volgt op een tussen dezelfde partijen aangegane payrollovereenkomst voor 260 weken of langer.
4. Gedurende de eerste 26 gewerkte weken is de payroll-onderneming gerechtigd bij payrollovereenkomst overeen te komen dat het loon slechts verschuldigd is over de periode(n), dat de payroll-medewerker metterdaad arbeid heeft verricht.
5. De in het 4e lid van dit artikel bedoelde uitsluiting van de loondoorbetalingsverplichting is niet van toepassing in geval van ziekte en arbeidsongeschiktheid.
6. De payrollovereenkomst is een bijzondere vorm van de uitzendovereenkomst in de zin van artikel 7:690 BW. In afwijking van artikel 7:691, eerste lid BW is artikel 7:668a BW, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, direct van toepassing.
7. De regeling als weergegeven in dit artikel geldt tot 1 juli 2016. Na 1 juli 2016 zullen in 208 weken maximaal 6 payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd kunnen worden gesloten en bedraagt de onderbrekingstermijn 26 weken. Voor het overige blijft gelden hetgeen in dit artikel is bepaald.
8. In het geval dat met een payroll-medewerker een oproep-, nuluren- of min/max-overeenkomst wordt gesloten, zal ten behoeve van de vaststelling van de gemiddelde arbeidsomvang, als bedoeld in art. 7:610b BW, een referentieperiode van een jaar als representatief gelden, gezien de aard van de werkzaamheden en de fluctuaties in het werkaanbod.

Artikel 6a **Rechtspositie AOW-gerechtigde payroll-medewerker**

1. In afwijking van de leden 1, 2 en 3 van artikel 6 geldt voor de overeenkomst tussen de payroll-onderneming en de payroll-medewerker die de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, het bepaalde als weergegeven in dit artikel.
2. Vanaf de dag dat tussen de payroll-onderneming en de payroll-medewerker:
 - a. payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd elkaar met tussenpozen van niet meer dan één maand hebben opgevolgd en een tijdsduur van 260 weken, deze tussenpozen inbegrepen, hebben overschreden, geldt met ingang van die dag de laatste payrollovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd;
 - b. meer dan 15 voor bepaalde tijd aangegane payrollovereenkomsten elkaar hebben opgevolgd met tussenpozen van niet meer dan één maand, geldt de 16e payrollovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd.
3. In de situatie dat de payrollovereenkomst tussen de payroll-onderneming en de payroll-medewerker van rechtswege is geëindigd als gevolg van het bereiken van de AOW-

gerechtigde leeftijd en de payroll-onderneming en de payroll-medewerker een nieuwe payrollovereenkomst met elkaar aangaan, telt of tellen in afwijking van het bepaalde van artikel 7:668a BW en artikel 6 van deze CAO de vóór het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd gesloten payrollovereenkomst(en) in tijd noch duur mee bij het bepalen van het maximum aantal overeen te komen payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel.

4. In de situatie dat de payroll-onderneming als opvolgend werkgever kan worden beschouwd (voor zover van toepassing), geldt in afwijking van het bepaalde in artikel 7:668a BW het in dit artikellid bepaalde:
 - a. de payroll-/arbeidsovereenkomst(en) voor bepaalde tijd die tussen de payroll-medewerker en de voorgaande payroll-onderneming/werkgever vóór het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd (zoals deze bij de voorgaande werkgever geldt) is of zijn gesloten, telt of tellen in tijd noch duur mee bij het bepalen van het maximum aantal overeen te komen payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel;
 - b. het in onderdeel a. van dit artikellid bepaalde is van overeenkomstige toepassing indien de payroll-medewerker bij zijn voorgaande payroll-onderneming/werkgever een payroll-/arbeidsovereenkomst had voor onbepaalde tijd, mits deze payroll-/arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd door rechtsgeldige opzegging, door een schriftelijke overeenkomst met wederzijds goedvinden, door ontbinding door de rechter dan wel door beëindiging van rechtswege als gevolg van het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, is geëindigd.
5. De regeling als weergegeven in dit artikel geldt tot 1 juli 2016. Na 1 juli 2016 zullen in 208 weken maximaal 6 payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd kunnen worden gesloten en bedraagt de onderbrekingstermijn 26 weken. Voor het overige blijft gelden hetgeen in dit artikel is bepaald.

Overgangsregeling artikel 6 en 6a:

De nieuwe onderbrekingstermijn van zes maanden of langer zal enkel gelden ten aanzien van payrollovereenkomsten die volgen op payrollovereenkomsten die op of na 1 juli 2016 (artikel 6 en artikel 6a lid 5) worden aangegaan. Ten aanzien van payrollovereenkomsten die op of na 1 juli 2016 (artikel 6 en artikel 6a lid 5) worden aangegaan, tellen payrollovereenkomsten die 1 maand of langer voor 1 juli 2016 (artikel 6 en artikel 6a lid 5) zijn geëindigd, noch in duur noch in aantal mee. De payrollovereenkomst voor bepaalde tijd (artikel 6) die is aangegaan vóór 1 juli 2016, eindigt van rechtswege op de in de payrollovereenkomst genoemde datum, mits de duur van vijf jaar en het aantal van zes niet wordt overschreden. De zevende en volgende payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd (artikel 6a) die zijn aangegaan vóór 1 juli 2016, eindigen van rechtswege op de daarin genoemde datum, mits de duur van vijf jaar en het aantal van vijftien niet wordt overschreden.

Artikel 6b **Payrollovereenkomsten omwille van educatie**

Artikel 6 lid 1 tot en met lid 3 van de CAO is niet van toepassing op payroll-overeenkomsten die overwegend zijn aangegaan omwille van de educatie van de payroll-medewerker, voor zover dat noodzakelijk is voor het afronden van de opleiding (artikel 7:668a lid 9 BW nieuw).

Artikel 7 **Beëindiging payrollovereenkomst**

1. De payrollovereenkomst die is aangegaan voor bepaalde tijd kan te allen tijde door de payroll-medewerker en de payroll-onderneming tussentijds worden opgezegd tegen de eerstvolgende werkdag, met inachtneming van de in het tweede lid van dit artikel vermelde opzegtermijnen, tenzij tussentijdse opzegging uitdrukkelijk schriftelijk in de payrollovereenkomst is uitgesloten. Uitsluiting van tussentijdse opzegging is slechts mogelijk indien de payroll-overeenkomst is aangegaan voor de duur van dertien weken of langer.
2. De in het 1e lid van dit artikel bedoelde opzegtermijnen bedragen voor de payroll-medewerker:
 - a. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd van 13 weken of korter: 7 kalenderdagen;
 - b. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd waarbij het einde niet op een kalenderdatum is gesteld en de overeenkomst nog geen 13 weken heeft geduurd: 7 kalenderdagen;

- c. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd van langer dan 13 weken maar korter dan 26 weken: 14 kalenderdagen;
 - d. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd waarbij het einde niet op een kalenderdatum is gesteld en de overeenkomst langer dan 13 maar nog geen 26 weken heeft geduurd: 14 kalenderdagen;
 - e. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd van 26 weken of langer: 28 kalenderdagen;
 - f. bij een overeenkomst voor bepaalde tijd waarbij het einde niet op een kalenderdatum is gesteld en de overeenkomst reeds 26 weken of langer heeft geduurd: 28 kalenderdagen.
3. Voor de payroll-onderneming bedraagt de in het eerste lid van dit artikel bedoelde opzegtermijn 1 maand.
 4. De payrollovereenkomst die is aangegaan voor onbepaalde tijd kan, in afwijking van artikel 7:672 leden 1 en 2 BW te allen tijde door de payroll-medewerker en de payroll-onderneming tegen de eerstvolgende werkdag worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Indien in de payrollovereenkomst een langere opzegtermijn wordt overeengekomen, dan geldt deze langere opzegtermijn voor zowel de payroll-medewerker als de payroll-onderneming. Een langere dan overeengekomen opzegtermijn strekt bij vrijstelling van arbeid in mindering op de eventueel door de payroll-onderneming te betalen transitievergoeding.
 5. Elke payrollovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd eindigt in ieder geval van rechtswege op de dag waarop de payroll-medewerker de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt, tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken in de individuele payroll-overeenkomst.

Artikel 8 **Functie-indeling en beloning**

1. Ten aanzien van de functie-indeling is de bij de opdrachtgever geldende systematiek van toepassing.
2. Voor de payroll-medewerker geldt dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever. De inlenersbeloning als bedoeld in dit lid is samengesteld overeenkomstig de beloningsbepalingen, zoals die gelden bij de opdrachtgever. Onder inlenersbeloning worden in ieder geval de volgende elementen verstaan:
 - a. uitsluitend het geldende periodeloon in de schaal;
 - b. de van toepassing zijnde arbeidsduurverkortung per week/maand/jaar/periode. De payroll-onderneming kan in overleg met de payroll-medewerker overeenkomen dat de volledige arbeidsduurverkortung gecompenseerd wordt in tijd en/of geld;
 - c. toeslagen voor overwerk, verschoven uren, onregelmatigheid (waaronder feestdagtoeslag) en ploegtoeslag;
 - d. toeslagen voor inconveniëntie (zoals koudetoeslag), consignatiedienst en behaalde diploma's;
 - e. initiële loonsverhoging, hoogte en tijdstip als bij de opdrachtgever bepaald;
 - f. éénmalige uitkering(en), indien en voor zover dit onderdeel uitmaakt van een in enig jaar overeengekomen initiële loonsverhoging bij de opdrachtgever en de payroll-medewerker op het moment van toekennen in dienst is van de payroll-onderneming;
 - g. vaste éénmalige uitkering(en) zoals vaste eindejaarsuitkeringen of een dertiende maand;
 - h. kostenvergoeding(en) zoals reizen, reiskosten, pensioenkosten en andere kosten noodzakelijk vanwege de uitoefening van de functie;
 - i. periodieken, hoogte en tijdstip als bij de opdrachtgever bepaald.

Andere elementen dan hierboven vermeld maken uitsluitend deel uit van de inlenersbeloning indien en voor zover schriftelijk overeengekomen tussen de payroll-medewerker en de payroll-onderneming. Indien een werknemer met een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever niet bestaat, past de payroll-onderneming ten aanzien van de payroll-medewerker de beloningsregels van de opdrachtgever in redelijkheid toe.

3. Indien een payroll-medewerker wordt gere-integreerd op basis van een publiekrechtelijke of bedrijfstakingregeling en deze regeling biedt de mogelijkheid de beloning van de payroll-medewerker te baseren op de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML), is het de payroll-onderneming toegestaan hiervan gebruik te maken, ook in de situatie dat de rechtspositieregeling van de opdrachtgever de toepassing van het WML niet faciliteert.

4. Indien sprake is van payroll-medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt zal het de payroll-onderneming zijn toegestaan om, gelijk artikel 6a van deze CAO, gedurende een periode van maximaal 260 weken 15 payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd te sluiten met een onderbrekingstermijn van niet meer dan één maand. Deze regeling geldt tot 1 juli 2016. Na 1 juli 2016 zal het mogelijk zijn om in 208 weken maximaal 6 payrollovereenkomsten voor bepaalde tijd te sluiten met een onderbrekingstermijn van niet meer dan 26 weken.
5. De toepassing van de inlenersbeloning is gebaseerd op de informatie als verstrekt door de opdrachtgever. Indien de inlenersbeloning wordt ontleend aan een rechtsgeldig bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangemelde CAO, heeft de payroll-onderneming een zelfstandige verplichting om de toepasselijke inlenersbeloning te achterhalen en toe te passen.
6. Wijzigingen in de inlenersbeloning, anders dan ingevolge rechtsgeldig aangemelde CAO's, zullen nooit worden toegepast met terugwerkende kracht.

Artikel 9 **Proeftijd**

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, vangt de eerste payrollovereenkomst als bedoeld in artikel 6 lid 1 van deze CAO met een duur langer dan zes maanden, aan met een proeftijd overeenkomstig artikel 7:652 BW.

Artikel 10 **Arbeids- en rusttijden, arbeidsomstandigheden**

1. Ten aanzien van de arbeids- en rusttijden gelden de regelingen van de opdrachtgever waar de payroll-medewerker werkzaam is. De opdrachtgever zal de bepalingen van de Arbeidstijdenwet, Arbeidsomstandighedenwet en de daarop gebaseerde regelingen onverkort naleven.
2. Ten aanzien van jeugdigen zal de opdrachtgever nauwgezet de voor die bijzondere categorie payroll-medewerkers geldende regels inzake arbeids- en rusttijden, arbeidsomstandigheden en veiligheid in acht nemen.

Artikel 11 **Tijdverantwoording**

1. Tijdverantwoording door de payroll-medewerker zal geschieden zoals bij de opdrachtgever te doen gebruikelijk.
2. Indien de opdrachtgever aan de payroll-onderneming de tijdverantwoording (digitaal) verstrekt, draagt de payroll-onderneming er zorg voor dat de payroll-medewerker deze tijdverantwoording ter inzage kan krijgen en een afschrift kan ontvangen. Bij een geschil over de tijdverantwoording heeft de payroll-onderneming de bewijslast omtrent het aantal en de aard (normale uren, overuren, ploegenuren etc.) van de door de payroll-medewerker gewerkte uren.
3. Indien de payroll-onderneming er voor kiest de tijdverantwoording (digitaal) af te handelen heeft de payroll-onderneming de bewijslast omtrent het aantal en de aard van de door de payroll-medewerker gewerkte uren, tenzij de payroll-medewerker de tijdverantwoording vóór de verloning heeft kunnen inzien en accorderen. In het laatste geval verschaft de payroll-onderneming desgevraagd een afschrift aan de payroll-medewerker.

Artikel 12 **Loonopgave**

1. De payroll-onderneming is verplicht bij elke voldoening van het in geld vastgestelde loon de payroll-medewerker een digitale loonspecificatie te verstrekken die voldoet aan de daaraan wettelijk gestelde eisen.
2. Bij een geschil over de loonafrekening rust de bewijslast op de payroll-onderneming.

Artikel 13 **Vakantiedagen en vakantiebijslag**

1. De payroll-medewerker heeft recht op hetzelfde aantal reguliere vakantie-uren als de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever. Vakantie-uren die zijn gerelateerd aan de lengte van het dienstverband, worden niet aangemerkt als reguliere vakantie-uren.
2. De payroll-medewerker heeft recht op vakantiebijslag van gelijke hoogte en gebaseerd op dezelfde grondslag als de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever.

Artikel 13a **Buitengewoon verlof en kort verzuim**

De payroll-medewerker heeft krachtens artikel 8, tweede lid van deze CAO recht op loondoorbetaling tijdens de bij of voor de opdrachtgever geldende verlofregeling, gelijk aan de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever. Kent de opdrachtgever geen verlofregeling dan geldt de eigen verlofregeling van de payroll-onderneming.*

** Toelichting: met buitengewoon verlof wordt bijvoorbeeld bedoeld op verlof in verband met huwelijk of overlijden. Met kort verzuim wordt bijvoorbeeld bedoeld op doktersbezoek.*

Artikel 13b **Feestdagen**

De payroll-medewerker heeft krachtens artikel 8, tweede lid van deze CAO recht op loondoorbetaling gedurende dezelfde feestdagen als de werknemer, werkzaam in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever.

Artikel 14 **Gedragsregels en sancties**

1. De payroll-medewerker dient zich te houden aan de regelingen, reglementen en gedragsregels van zowel de opdrachtgever als de payroll-onderneming.
2. De payroll-onderneming zal het niet (volledig) nakomen van voornoemde regelingen etc. door de payroll-medewerker tegengaan en waar mogelijk proberen te voorkomen.
3. Het vaststellen van ongewenst gedrag, onregelmatigheden of overtreding van gedragsregels dient door de payroll-onderneming zoals het een goed werkgever betaamt, zorgvuldig te gebeuren.
4. Bij gebleken ongewenst gedrag, onregelmatigheden of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de payroll-medewerker zijn, in overeenstemming met de aard en omstandigheden van de overtreding, de volgende sancties door de payroll-onderneming, al dan niet gecombineerd mogelijk:
 - a. berisping;
 - b. schorsing;
 - c. ontslag (zo nodig op staande voet).
5. Stopzetting van de loondoorbetaling* zal in ieder geval mogelijk zijn, indien de payroll-medewerker naar objectieve maatstaven in redelijkheid tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en dit leidt tot beëindiging van de opdracht.

** Dit in afwijking van artikel 7:628 BW, voor zover in deze van toepassing.*

Artikel 15 **Wegvallen van de arbeid**

1. Indien gedurende de looptijd van de payrollovereenkomst de arbeid wegvalt doordat de inleenopdracht wordt beëindigd of ingetrokken, is de payroll-medewerker gehouden dit onverwijld aan de payroll-onderneming te melden.
2. Indien gedurende de looptijd van de payrollovereenkomst zonder uitsluiting van loondoorbetaling de arbeid wegvalt doordat de inleenopdracht wordt beëindigd of ingetrokken, is de payroll-onderneming verplicht, zolang de payrollovereenkomst voortduurt, passende vervangende arbeid te zoeken en aan te bieden aan de payroll-medewerker. De payroll-medewerker is gehouden een aanbod tot passende vervangende arbeid te aanvaarden.
3. Onder passende vervangende arbeid wordt verstaan arbeid die voldoet aan de volgende twee voorwaarden:
 - a. arbeid die zich bevindt binnen dezelfde functiegroep of ten hoogste twee functiegroepen lager dan de functie die als eerste in de lopende payrollovereenkomst door de payroll-medewerker is verricht. Indien in de lopende payrollovereenkomst de laatstelijk uitgeoefende arbeid in een hogere functiegroep werd verricht dan de eerste, geldt als passende arbeid twee functiegroepen lager dan in de hogere functiegroep;
 - b. arbeid met een gemiddelde arbeidsduur per week/maand/periode die, met een afwijking van ten hoogste 50 procent naar beneden en 10 procent naar boven, gelijk is aan de arbeidsduur die is overeengekomen. Indien geen vaste arbeidsduur is overeengekomen wordt het gemiddelde aantal uren over de dertien weken voorafgaand aan het moment van beëindiging van de inleenopdracht genomen, zulks met inachtneming van het in de wet daaromtrent bepaalde.
4. Zolang de payroll-onderneming minder uren aanbiedt dan in de payrollovereenkomst overeengekomen, is zij gehouden tot aanvulling van het feitelijk loon tot het in het zevende lid van dit artikel genoemde percentage.
5. Teneinde de functie bij leegloop te bepalen dient de payroll-medewerker in geval van het wegvallen van arbeid te worden ingeschaald in het daartoe opgenomen functiegebouw bij deze CAO.
6. Onder passende vervangende arbeid wordt in het kader van dit artikel eveneens verstaan alle door de payroll-onderneming in redelijkheid opgedragen werkzaamheden, (sollicitatie)activiteiten, trainingen en/of (bij)scholing ten behoeve van de herplaatsing en bemiddeling van de payroll-medewerker.
7. Zolang geen passende vervangende arbeid is aangeboden en aanvaard dan wel geweigerd, is de payroll-onderneming voor de duur van de payrollovereenkomst gehouden tot doorbetaling van 90 procent van het feitelijk loon in de laatst beëindigde terbeschikkingstelling. Dit feitelijk loon zal zich ten minste op het niveau van het wettelijk minimumloon bevinden.
8. Ter bevordering van spoedige herplaatsing wordt, indien tijdens een lopende payrollovereenkomst de inleen- opdracht wordt beëindigd en als gevolg daarvan de arbeid wegvalt, de volgende handelwijze gevolgd:
 - a. er vindt zo spoedig mogelijk een herplaatsinggesprek plaats nadat bekend is geworden per wanneer de werkzaamheden zullen eindigen;
 - b. in dit gesprek worden kansen, wensen en mogelijkheden van beide kanten aan de orde gesteld ten aanzien van werkzaamheden in de eigen, een vergelijkbare of aanverwante functie;
 - c. tevens worden wensen en mogelijkheden besproken met betrekking tot de lokale/regionale begrenzing waarbinnen te werk kan worden gesteld;
 - d. indien wordt vastgesteld dat er weinig mogelijkheden zijn voor herplaatsing op korte termijn in de eigen functie of een vergelijkbare/aanverwante functie, wordt geïnventariseerd of ander passend werk voorhanden is;
 - e. daarbij wordt ook vastgesteld of de payroll-medewerker bereid c.q. in staat is tot aanvullende (om- en bij-)scholing, dan wel of andere voorzieningen mogelijk en/of wenselijk zijn die herplaatsing kunnen bevorderen;
 - f. de conclusies van dit gesprek worden schriftelijk vastgelegd.
9. De in dit artikel bedoelde verplichtingen tot het aanbieden van passende vervangende arbeid en tot het doorbetalen van loon vervallen, indien de payroll-medewerker heeft laten weten of doen blijken niet langer beschikbaar te zijn voor de volledig overeengekomen duur van de arbeid.

10. Indien de payroll-medewerker passende vervangende arbeid zoals omschreven in dit artikel weigert, zal de payroll-onderneming de payroll-medewerker dienaangaande een schriftelijke waarschuwing zenden, waarin wordt aangegeven dat bij een volgende weigering de loondoorbetaling zal worden stop gezet. Weigert de payroll-medewerker andermaal passende vervangende arbeid, wordt de loondoorbetaling stop gezet en wordt de payroll-medewerker er schriftelijk op gewezen dat bij een volgende weigering de payroll-onderneming niet meer tot het zoeken en aanbieden van passende vervangende arbeid gehouden is of kan worden.
11. Alle kosten door de payroll-onderneming gemaakt om in geval van leegloop tot herplaatsing van de payroll-medewerker te komen, waaronder begrepen kosten van externe outplacement, scholing, kosten van jobcoaches/loopbaanconsulenten en loonkosten van de doorbetaalde uren, strekken in mindering op de door de payroll-onderneming eventueel te betalen transitievergoeding, mits payroll-medewerker hiervoor toestemming heeft verleend.
12. Indien de payroll-medewerker onvoldoende meewerkt aan zijn herplaatsing en de sancties genoemd in artikel 15 lid 10 door de payroll-onderneming zijn opgelegd, wordt dat aangemerkt als ernstig verwijtbaar handelen en is de payroll-onderneming geen transitievergoeding (meer) verschuldigd.

Artikel 15a **Afspiegeling**

Wanneer de opdrachtgever tot opzegging van (een) arbeidsrelatie(s) over gaat wegens bedrijfseconomische redenen, dient het afspiegelingsbeginsel te worden toegepast op zowel de werknemers die rechtstreeks in dienst zijn van de opdrachtgever als op de payroll-medewerkers. Onder overlegging van een genoegzame onderbouwing is het opdrachtgever toegestaan maximaal 10% af te wijken van de uitkomst(en) van het afspiegelingsbeginsel, wanneer het gaat om een of meer payroll-medewerkers die over kennis en bekwaamheden beschikken die voor het functioneren van de onderneming van de opdrachtgever van zodanig belang zijn dat in zijn (of hun) plaats een (of meer) andere payroll-medewerker(s) voor ontslag moet worden voorgedragen.

Artikel 16 **Ziekte en arbeidsongeschiktheid**

1. De payroll-medewerker die ten gevolge van ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat is de bedongen arbeid te verrichten, heeft onder toepassing van artikel 7:629 BW en onverminderd de rechten ingevolge de Wet arbeid en zorg, gedurende de eerste 104 weken van arbeidsongeschiktheid recht op doorbetaling van het onderstaande percentage van zijn geldende loon (in de zin van artikel 7:629 BW), waarbij de doorbetaling ten minste gelijk is aan het voor de payroll-medewerker geldende minimumloon per uur:

Week	percentage
1 tot en met 26	100
27 tot en met 52	90
53 tot en met 78	80
79 tot en met 104	70

2. Ten aanzien van de payroll-medewerker die jegens de payroll-onderneming aanspraak heeft op doorbetaling van loon bij ziekte, geldt de eerste dag dat payroll-medewerker ongeschikt is om de overeengekomen arbeid te verrichten als wachtdag, waarover de payroll-medewerker geen recht op doorbetaling van loon heeft.
3. De payroll-medewerker dient in geval van ziekte dit onverwijld te melden aan zowel de payroll-onderneming als de opdrachtgever.
4. Het recht op loondoorbetaling voor het bovenwettelijke deel is beperkt of uitgesloten in geval de ziekte of arbeidsongeschiktheid is ontstaan door schuld of toedoen van de payroll-medewerker. Onder schuld of toedoen wordt niet begrepen ziekte of arbeidsongeschiktheid ten gevolge van reguliere sportbeoefening of anderszins feiten en omstandigheden die in het maatschappelijke verkeer geacht worden in de risicosfeer van de payroll-onderneming te liggen.

5. Zodra de wetgever heeft beslist dat loondoorbetaling bij ziekte bij AOW-gerechtigden verkort mag worden naar minder dan 13 weken dan geldt deze nieuwe regel voor alle AOW-gerechtigden die onder deze cao vallen. Uitzonderingen daarop zijn die AOW-gerechtigden die op de datum dat de nieuwe regel in gaat al arbeidsongeschikt zijn. Voor hen blijft de 13 weken gelden tot dat zij weer het werk hervat hebben.

Artikel 17 **Zorgverzekering**

De payroll-onderneming zal de payroll-medewerker een aanbod doen voor deelname aan een collectief contract voor de zorgverzekering. Dit aanbod dient zowel betrekking te hebben op het basispakket als op een aanvullende verzekering.

Artikel 18 **Studenten- en scholierenregeling**

1. Onder studenten en scholieren worden in het kader van dit artikel verstaan alle studenten en scholieren die een dagopleiding volgen en die in de periode tussen 1 januari en 31 december van enig jaar werkzaamheden verrichten voor de payroll-onderneming. Payroll-medewerkers jonger dan 18 jaar worden geacht, gezien de Leerplichtwet, scholier of student te zijn.
2. Payroll-medewerkers vanaf 18 jaar dienen de payroll-onderneming enig bewijs te kunnen overleggen waaruit volgt dat zij student of scholier zijn. De payroll-onderneming dient een kopie van dit bewijs gedurende de looptijd van de payrollovereenkomst te bewaren.
3. Indien de inschrijving van de student of scholier eindigt, dient dit onverwijld te worden gemeld aan de payroll-onderneming. Indien dat wordt verzuimd, blijft hij student of scholier in de zin van dit artikel.
4. De bepalingen van deze CAO gelden evenzeer voor studenten en scholieren, met dien verstande dat:
 - a. in afwijking van het bepaalde in artikel 13, eerste lid van deze CAO studenten en scholieren recht hebben op 20 vakantiedagen;
 - b. in afwijking van het bepaalde in artikel 13a van deze CAO studenten en scholieren geen recht kunnen doen gelden op doorbetaling van de inlenersbeloning als bedoeld in artikel 8, tweede lid van deze CAO in geval van bijzonder verlof en/of kort verzuim;
 - c. in afwijking van het bepaalde in artikel 13b van deze CAO studenten en scholieren geen recht kunnen doen gelden op doorbetaling van de inlenersbeloning als bedoeld in artikel 8, tweede lid van deze CAO op feestdagen waarop vanwege die feestdag niet kan worden gewerkt.

Artikel 19 **Pensioenregeling**

1. Voor payroll-medewerkers die
 - 21 jaar of ouder zijn (te rekenen vanaf de eerste van de maand waarin hun 21ste verjaardag valt), en die
 - gedurende twee maanden werkzaam zijn geweest voor een payroll-onderneming geldt de pensioenregeling onder de hierna vermelde voorwaarden.
2. payroll-medewerkers voor wie de pensioenregeling ingevolge artikel 19 VPO-CAO 2006-2007 gold op 31 december 2007, worden geacht al te voldoen aan het in lid 1 gestelde.
3. De Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten is belast met de uitvoering van de pensioenregeling.
4. payroll-medewerkers die, na voldaan te hebben aan de referte-eis, bedoeld in lid 1 van dit artikel, van payroll-onderneming/werkgever veranderen maar werkzaam blijven binnen de werkingssfeer van de Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten, behoeven niet opnieuw te voldoen aan die referte-eis, maar blijven deelnemer, tenzij sprake is van een onderbreking tussen twee payroll-overeenkomsten van 26 weken of langer.
5. De pensioenregeling is een beschikbare-premieregeling, met een pensioenleeftijd die met ingang van 1 januari 2015 is verhoogd naar 67 jaar, die voorziet in de vorming van een

pensioenkapitaal ten behoeve van de aankoop van een ouderdomspensioen en/of een partnerpensioen. De premie die voor de vorming van het pensioenkapitaal beschikbaar wordt gesteld, wordt uitgedrukt in een percentage van de pensioengrondslag conform onderstaande staffel.

Leeftijdsgroep	Pensioenpremie
20-24	4,4%
25-29	5,4%
30-34	6,6%
35-39	8,0%
40-44	9,8%
45-49	11,9%
50-54	14,6%
55-59	18,1%
60-64	22,5%
65-66	26,5%

De pensioengrondslag wordt op uurbasis vastgesteld door het bruto-uurloon van de payroll-medewerker te verminderen met de uurfranchise. In de zin van dit artikel wordt onder brutoloon verstaan: het loon over de normale gewerkte uren, loon over de onregelmatige uren (d.w.z. de uren in afwijkende dag- en tijdzones), de vakantiedagen, bijzonder verlof, kort verzuim en feestdagen en de vakantiebijslag. Onder het brutoloon wordt niet verstaan: het loon over overuren, reizen en gebruteerde kostenvergoedingen.

6. In geval van arbeidsongeschiktheid conform de bepalingen van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen zal de pensioenopbouw naar rato van de geldende mate van arbeidsongeschiktheid premievrij worden voortgezet volgens het niveau van premie-inleg op het moment van aanvang van arbeidsongeschiktheid.
7. In geval van overlijden van de payroll-medewerker gedurende de payroll-overeenkomst voorziet de pensioenregeling in een risicoverzekering voor het partnerpensioen over de toekomstige diensttijd.
8. De Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten zal jaarlijks op grond van het Uitvoeringsreglement van genoemde stichting een doorsneepremie vaststellen die aan de payroll-onderneming in rekening wordt gebracht. Iedere deelnemer is vervolgens gehouden deze premie te betalen conform de daaraan in het Uitvoeringsreglement gestelde eisen.
9. De payroll-onderneming is gerechtigd om een gedeelte van de pensioenpremie in te houden op het loon van de payroll-medewerker, indien en zodra deze onder de werking van de pensioenregeling valt. De hoogte van de inhouding bedraagt maximaal eenderde van de in lid 8 bedoelde doorsneepremie.
10. De pensioenregeling zoals in het voorgaande geformuleerd is neergelegd in het 'PlusPensioenreglement' van de Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten*.
11. De payroll-onderneming behoudt zich het recht voor om, indien zij dispensatie verleend krijgt van verplichte deelname aan Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten, zich aan te sluiten bij een andere pensioenuitvoerder, welke minimaal gelijkwaardig is aan Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten, na goedkeuring door de bij de cao betrokken partij(en).

* Verkrijgbaar als aparte publicatie, te vinden op www.stippensioen.nl.

Artikel 20 **Vakbondscontributie**

1. Op verzoek van de payroll-medewerker draagt de payroll-onderneming, gedurende de looptijd van de onderhavige CAO bij in de contributiekosten van het lidmaatschap van de vakorganisatie die partij is bij deze CAO, zijnde de Vakbond ABW.
2. De bijdrage door payroll-onderneming bedraagt 50% van het door de payroll-medewerker, gedurende het dienstverband bij payroll-onderneming, betaalde contributiebedrag. De betaling van de bijdrage zal in december van ieder jaar geschieden, nadat de payroll-medewerker het betalingsbewijs van de contributie hiertoe heeft overgelegd.

Artikel 21 **Scholing**

1. Verplichte scholing: wanneer er sprake is van een opleiding die in het bedrijfsbelang door de payroll-onderneming verplicht is gesteld, dient de payroll-onderneming de opleidingskosten, reiskosten en noodzakelijk loonverzuim volledig voor zijn rekening te nemen.
2. Scholing op verzoek: wanneer er sprake is van een opleiding die in het bedrijfsbelang op verzoek van de payroll-onderneming of payroll-medewerker gevolgd wordt, komt de payroll- medewerker in aanmerking voor gedeeltelijke dan wel volledige vergoeding van de opleidingskosten, reiskosten en noodzakelijk loonverzuim.
3. Payroll-onderneming kan aan een vergoeding de voorwaarde stellen dat er door payroll- medewerker een bijbehorend certificaat of examen wordt behaald.
4. Bij het toekennen van een vergoeding geldt als voorwaarde dat de payroll-medewerker gedurende drie jaar de payroll-overeenkomst blijft voortzetten. Indien payroll-medewerker binnen deze termijn de payroll-overeenkomst beëindigt, dient hij de opleidingskosten als volgt terug te betalen:
 - a. Bij vertrek binnen een jaar na aanvang van de opleiding: 75%
 - b. Bij vertrek binnen twee jaar na aanvang van de opleiding: 50%
 - c. Bij vertrek binnen drie jaar na aanvang van de opleiding: 25%
5. Indien de payroll-medewerker de payroll-overeenkomst verbreekt tijdens de duur van de opleiding, is hij verplicht tot terugbetaling van de reeds door de payroll-onderneming vergoede kosten.
6. Indien de payroll-onderneming het dienstverband met de payroll-medewerker beëindigt, is de payroll-medewerker geen vergoeding verschuldigd.
7. Het is de payroll-onderneming toegestaan om te bedingen dat de payroll-medewerker (een deel van) de opleidingskosten terugbetaalt wanneer de payroll-medewerker de opleiding voortijdig stopt, of wanneer hij de opleiding na herkansing niet met goed gevolg afsluit, mits dit voor aanvang van de opleiding schriftelijk is overeengekomen.
8. payroll-medewerkers met een contract, zoals is omschreven in art. 6 lid 4 van deze CAO kan zijn uitgesloten van een vergoeding van studiekosten.
9. Het maximum voor vergoeding in aanmerking komend bedrag voor scholing en opleiding bedraagt € 500,- per jaar. De payroll-onderneming heeft de mogelijkheid om hier, ten gunste van de payroll-medewerker, van af te wijken. Daarnaast geldt er per payroll-medewerker een maximum van één procent van zijn bruto jaarsalaris per kalenderjaar.

Artikel 22 **Onwerkbaar weer**

In afwijking (en voor zover van toepassing) van het bepaalde bij artikel 7:628 BW gelden bij onwerkbaar weer de volgende bepalingen:

1. De payroll-onderneming kan de payroll-medewerker andere dan de gebruikelijke werkzaamheden opdragen, mits deze in de lijn liggen met de activiteiten als bepaald in de payroll-overeenkomst. In dat geval wordt het loon doorbetaald.
2. Als het gestelde onder sub 1 niet mogelijk is, zal de payroll-onderneming namens de payroll-medewerker een uitkering volgens de wettelijke voorziening aanvragen. Deze uitkering wordt door de payroll-onderneming gedurende 27 dagen aangevuld tot 100% van het loon en na 27 dagen tot 90% van het loon.

Artikel 23 **Scholing en transitievergoeding**

Iedere aantoonbare, kwantificeerbare en gestructureerde scholing die leidt tot bredere inzetbaarheid van de payroll-medewerker danwel wordt aangeboden en verricht ter transitie naar een andere werkgever, strekt in mindering op de eventueel door payroll-onderneming te betalen transitievergoeding, mits payroll-medewerker hiervoor toestemming heeft verleend.

Artikel 24 **Klachtenbehandeling**

Indien de payroll-medewerker een klacht heeft jegens de payroll-onderneming, die direct of indirect verband houdt met de payrollovereenkomst, zal deze klacht conform de bij payroll-onderneming geldende klachtenprocedure weergegeven in bijlage 2 van deze CAO, worden afgehandeld. Zulks laat onverlet dat de payroll-medewerker de vrijheid heeft een klacht op een andere manier aanhangig te maken.

Bijlage 1 **Functie-indelingssystematiek ten behoeve van passende arbeid**

In deze CAO gelden formele beslisregels ten aanzien van de functie-indeling van de door de payrollmedewerker te verrichten werkzaamheden slechts ten behoeve van het bepalen van passende arbeid bij het wegvallen van arbeid.

In geval van een terbeschikkingstelling wordt de functiewaarderingssystematiek van de inlenende onderneming gevolgd. De formele beslisregels bevatten vier indelingsinstrumenten waarmee de functie dient te worden bepaald.

Het betreft de volgende instrumenten:

1. functieraster, inclusief functieniveaunkenmerken. Dit bevat een overzicht van alle referentiefuncties gesorteerd naar functiegroep en disciplines I t/m IV (administratie, productie/techniek/logistiek, medisch/ paramedisch en overige). Het raster bevat bovendien een omschrijving van de niveaubepalende kenmerken (aard van het werk, indicaties van de vereiste kennis, vaardigheid/ervaring en mate van zelfstandigheid) van elke functiegroep, aangevuld met opleidingskenmerken;
2. beslisboom voor de indeling van functies in functiegroepen. Iedere vaststelling van de functie dient volgens een vast stramien te verlopen en afzonderlijk gedocumenteerd te worden;
3. hulpmiddel voor het indelen van functies in functiegroepen;
4. functieprofielen.

Bijlage 1.1

Functieraster

Functiekenmerken disciplines en Referentiefuncties

Functiegroep	Aard van het werk	B	C		Administratie I	Productie, techniek en logistiek II	(Para-)medisch III	Overige IV
		Indicatie van vereiste kennis, vaardigheid/ervaring	Mate van zelfstandigheid					
Groep 1	Zeer eenvoudige werkzaamheden van nagenoeg hetzelfde karakter die zich in de regel steeds herhalen	Waarvoor geen vak-kennis en slechts een geringe ervaring is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van gedetailleerde voorschriften/instructies en vrijwel altijd onder direct toezicht	Geen tot geringe beroepsopleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Archiefmedewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Productiemedewerker • Inpakker • Algemene Dienstmedewerker • Magazijnmedewerker A • Bijrijder (lader/losser) 		<ul style="list-style-type: none"> • Caissière • Winkelmedewerker • Schoonmaker A - • Agrarisch medewerker • Afwasser • Keukenhulp
Groep 2	Eenvoudige werkzaamheden van wat verschillend karakter die zich in de regel steeds herhalen	Waarvoor zeer beperkte vakkennis en vaardigheid/ervaring is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van gedetailleerde voorschriften/instructies en vaak onder direct toezicht	Vmbo niveau/-mavo	<ul style="list-style-type: none"> • Administratief medewerker A • Medewerker tekstverwerking • Postkamermedewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Magazijnmedewerker B • Heftruckchauffeur • Loodsmedewerker (lader/losser) • (Post)sorteerder • Orderverzamelaar • Hulpmonteur/montagemedewerker • Postbesteller 	• Thuishulp (basis)	<ul style="list-style-type: none"> • Call centre medewerker A • Schoonmaker B • Cateringmedewerker • Medewerker bediening (horeca)
Groep 3	Eenvoudige werkzaamheden van een gevarieerd karakter die zich niet steeds volgens hetzelfde patroon herhalen	Waarvoor enige mate van vakkennis en vaardigheid/ervaring is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van voorschriften/instructies, met een geringe mogelijkheid tot beïnvloeding van de eigen werkindeling en werkvolgorde	Vmbo niveau + gerichte ervaring	<ul style="list-style-type: none"> • Administratief medewerker B • Receptioniste/Telefonist A • Telefoniste 	<ul style="list-style-type: none"> • Chauffeur bestelauto /koerier • Magazijnmedewerker C • Machinebediener 	• Verpleegassistent	<ul style="list-style-type: none"> • Call centre medewerker B • Winkelverkoper detailhandel • Administratief medewerker verkoopbinnendienst • Serveerster • Kok productie • Portier (hotel)

Groep 4	Minder eenvoudige werkzaamheden van een gevarieerd karakter die zich weinig volgens hetzelfde patroon herhalen	Waarvoor een gedeeltelijke vakkennis en daarbij behorende vaardigheid/ervaring is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van voorschriften/ instructies, waarbij in beperkte mate initiatief en inzicht wordt gevraagd v.w.b. de eigen werkin- deling en werkvolgorde en het afstemmen daarvan op het werk van anderen		<ul style="list-style-type: none"> • Secretaresse A • Administratief medewerker C • Receptioniste/ Telefonist B 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudsmon- teur A 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgende thuishulp • Verpleeghulp 	<ul style="list-style-type: none"> • Call centre med e- werker C • Hostess
Groep 5	Moeilijkere werkzaamheden van een gevarieerd karakter die zich weinig volgens hetzelfde patroon herhalen	Waarvoor een gedeeltelijke tot vol- ledige vakkennis en de daarbij behorende vaardigheid/ervaring is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van meer globale voorschriften, instructies en aan- wijzingen, waarbij wat sterkere mate initiatief en inzicht wordt gevraagd v.w.b. de eigen werkindeling en werkvolgorde en de afstemming daarvan op het werk van anderen		<ul style="list-style-type: none"> •Secretaresse B •Administratief medewerker D 	<ul style="list-style-type: none"> • Expeditiemedede- werker / vrachtplanner • Onderhouds- monteur B • Constructiebank- werker • Tekenaar WTB 	<ul style="list-style-type: none"> • Ziekenverzorgend e 	<ul style="list-style-type: none"> •Verkoop binnen- dienst medewerker A •Kelner (luxe restaurant) •Zelfstandig wer- kende kok •Receptioniste (hotel)
Groep 6	Moeilijkere werkzaamheden die zich zelden volgens hetzelfde patroon herhalen	Waarvoor volledige vakkennis en een ruime mate van vaardigheid/ervaring is vereist. Aanvullende vak/beroepsscholing op middelbaar niveau is wenselijk	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van globaal omschreven voorschriften, instructies aanwijzingen, waarbij een duidelijk beroep wordt gedaan op het zelfstandig kunnen regelen van de eigen werkzaamheden en de afstemming daarvan op het werk van anderen		<ul style="list-style-type: none"> • Secretaresse C • Boekhouder 	<ul style="list-style-type: none"> • E&I-monteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Gespecialiseerde verzorgende thui- shulp 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkoop binnen- dienst medewerker B • Systeembeheerder A • Chefkok klein restaurant

Groep 7	Moeilijke werkzaamheden die zich zelden volgens hetzelfde werkpatroon herhalen	Waarvoor volledige vak-kennis, een ruime mate van vaardigheid/ervaring en aanvullende vak/beroepsscholing op middelbaar niveau is vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van globaal omschreven voorschriften, instructies, aanwijzingen, waarbij een ruime mate van initiatief en zelfstandigheid wordt gevraagd in de vakuitoefening, het organiseren van de eigen werkzaamheden en het afstemmen daarvan op het werk van anderen		• Secretaresse D	• Tekenaar/ constructeur WTB	• Verpleegkundige orthopedie	•Systeembeheerder B •Applicatie-programmeur A •Vertegenwoordiger •Restaurantmanager fast-food
Groep 8	Moeilijke werkzaamheden die zich zelden volgens hetzelfde patroon herhalen en bestaan uit een verscheidenheid van naar aard en doel verschillende activiteiten binnen een meer specialistisch vakgebied	Waarvoor kennis, vaardigheden op hoger beroepsniveau zijn vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van globaal omschreven voorschriften, instructies, aanwijzingen en/of richtlijnen, waarbij een ruime mate van zelfstandigheid wordt gevraagd in het organiseren van de eigen werkzaamheden en/of de werkzaamheden van anderen, alsmede het onderkennen en oplossen van meer specialistische vraagstellingen, het inschatten van ontwikkelingen e.d.		• Bedrijfseconomisch analist • Management-assistent	• Chef onderhoud	• Fysiotherapeut • ICverpleegkundige	• Docent basis onderwijs • Verkoper A • Applicatie programmeur B
Groep 9	Specialistische en/of organisatorische/coördinerende werkzaamheden die bestaan uit een verscheidenheid van naar aard en doel verschillende activiteiten binnen een specialistisch vakgebied ("vakspecialist") resp. om integratie en aansturing van verschillende werkgebieden binnen een bepaald organisatorisch werkgebied vragen	Waarvoor kennis, vaardigheden op hoger beroepsniveau of academisch niveau zijn vereist	De uitvoering van het werk vindt plaats op basis van globale voorschriften en richtlijnen, waarbij een grote mate van zelfstandigheid wordt gevraagd in het organiseren van het eigen werk en/ of het aansturen van anderen, alsmede het (vakmatig/organisatorisch) initiëren en ontwikkelen		• Chef financiële administratie	• Constructeur WTB • Chef productie	• Hoofd fysiotherapie	• bedrijfsleider hotel/restaurant • Docent middelbaar beroepsonderwijs • Verkoper B • Personeels-functionaris

Bijlage 1.2

Beslisboom voor de indeling van functies in functiegroepen

1. Stel de functietitel vast.
2. Beantwoord de volgende vragen aan de hand van de functieniveaumenmerken in het functieraster:

Kolom A.

Wat is de kern van de aard van het werk?

A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9

Kolom B.

Bepaal het niveau van kennis/vaardigheid/ervaring.

B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9

Kolom C.

Bepaal de mate van zelfstandigheid.

C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9

3. Indien het verschil tussen A en B, B en C, of A en C meer bedraagt dan één niveau, begin dan opnieuw bij kolom A.
4. Het niveau dat twee of drie keer wordt aangegeven, wordt vastgesteld als het functieniveau waarop een functie in principe wordt ingedeeld.
5. Selecteer een referentiefunctie uit het functieraster op het vastgestelde niveau en in de relevante discipline (functiecategorie), met dezelfde of verwante functietitel.
6. Komt een referentiefunctie met dezelfde of een verwante functienaam niet in het raster voor, gebruik dan het hulpmiddel.
7. Vergelijk het functieprofiel van de gekozen referentiefunctie met het profiel van de functie zoals aangeleverd door de aanvrager. Dit ter finale controle.
8. Bij een significante mismatch start u weer bij 1 en verifieert u het door de aanvrager ingediende profiel van de functie.

Bijlage 1.3

Hulpmiddel voor de indeling van functies in functiegroepen
Behorend bij stap 5 van de beslisboom

1. Centraal staat het functieraster. Hierin staan onder meer de circa 50 meest uitgezonden functies. In de kolommen staan de functies gegroepeerd per discipline. In de rijen staan de functies gegroepeerd naar functiegroepen. De functies in het functieraster zijn zogenaamde referentiefuncties. Ze dienen als norm of kapstok om de functies waar payrollmedewerkers ter beschikking worden gesteld mee te vergelijken.
2. Hierna volgen de circa 160 functienamen in alfabetische volgorde welke tijdens de inventarisatie van de top 50 van de meest uitgezonden functies zijn opgegeven.
 - a. De functienamen die zijn opgegeven staan in kolom 1 en worden aangeduid met roepnaam.
 - b. Achter de roepnaam verwijzen kolom 2 en 3 naar de omschreven referentiefunctie(s) die mogelijk passend is/zijn om de 'roepnaamfunctie' mee te vergelijken. Een oordeel of deze passend is, kan tot stand komen na het lezen van de functieprofielen van de referentiefunctie.
 - c. Komt de 'roepnaamfunctie' globaal overeen met de referentiefunctie dan ligt een indeling in dezelfde functiegroep voor de hand.
 - d. Aanbevolen wordt een beperkt aantal functieniveaunkenmerken, die bij een mogelijke passende functiegroep behoren, aanvullend te lezen om het gevoel voor niveau verder aan te scherpen.
3. Op basis van het in de vorige stap opgedaan niveaugevoel kan de 'roepnaamfunctie' vergelijkenderwijs en denkend in verhoudingen worden ingedeeld in de passende functiegroep.

Roepnaam	Discipline	Referentiefunctie
Administratief assistent/Medewerker licht	1	Administratief medewerker A + B
Administratief hbo-niveau	1	Boekhouder Chef financiële administratie Bedrijfseconomisch analist
Administratief medewerker	1	Administratief medewerker A t/m D
Afdelingssecretaresse	1	Administratief medewerker B Secretaresse A + B
Afwashulp medisch	4	Afwasser
Afwasser/Afwashulp	4	Afwasser
Agrarisch medewerker	4	Agrarisch medewerker
Archiefassistent	1	Archiefmedewerker
Archiefmedewerker	1	Archiefmedewerker
Assemblagemedewerker	2	Productiemedewerker
Baliemedewerker	1	Receptioniste/Telefoniste A + B

Barkeeper	4	Medewerker bediening horeca Serveerster
Bedieningsmedewerker	4	Medewerker bediening horeca
Bedrijfsrestaurantmedewerker	4	Keukenhulp Cateringmedewerker
Bejaardenhulp	3	Thuishulp (basis)
Bejaardenverzorgende	3	Thuishulp (basis) Verpleegassistent
Belader	2	Bijrijder Loodsmedewerker
Besteller/Koerier	2	Chauffeur bestelauto/Koerier
Bijrijder (vrachthouder)	2	Bijrijder
Binnendienstmedewerker	4	Administratief medewerker Verkoopbinnendienst Verkoopbinnendienstmedewerker A + B
Bloembinder	4	Agrarisch medewerker
Bloemensnijder	4	Agrarisch medewerker
Bode/Postkamermedewerker	1	Postkamermedewerker
Boekhouder assistent	1	Administratief medewerker A t/m D
Boekhoudingmedewerker	1	Administratief medewerker A t/m D
Boekhoudkundige MBA/SPD-niveau	1	Boekhouder
Buffetmedewerker	4	Medewerker bediening horeca Cateringmedewerker
Caissière	4	Caissière
Callcentermedewerker	4	Callcentermedewerker A t/m C Verkoopbinnendienstmedewerker A + B

Cateringmedewerker	4	Keukenhulp Afwasser Cateringmedewerker
Chauffeur	2	Chauffeur bestelauto/Koerier
Chauffeur groot	2	Chauffeur bestelauto/Koerier
Chauffeur klein/bestelauto/BE	2	Chauffeur bestelauto/Koerier
CO2-lasser	2	Onderhoudsmonteur A
Commercieel medewerker	4	Callcentermedewerker A t/m C Verkoopbinnendienstmedewerker A + B Vertegenwoordiger
Constructiebankwerker	2	Onderhoudsmonteur A
Constructiebankwerker hulp	2	Hulpmonteur A Montagemedewerker
Datatypist/Data entry medewerker	1	Medewerker tekstverwerking
Directiesecretaresse	1	Secretaresse C en D Managementassistent
Docent	4	Docent basisonderwijs Docent middelbaar beroepsonderwijs
Elektrotechnisch medewerker lbo	2	Onderhoudsmonteur A Onderhoudsmonteur B
Enquêteur	4	Callcentermedewerker A
Expeditiemedewerker	2	Orderverzamelaar Magazijnmedewerker A t/m C Expeditiemedewerker/Vrachtplanner
Financieel (administratief) medewerker	1	Administratief medewerker A t/m D Boekhouder
Gezinsverzorgende	3	Verzorgende thuishulp
Heftruckchauffeur/Heftruckmachinist	2	Heftruckchauffeur

Horeca/Huishouding algemeen medewerker	4	Afwasser Keukenhulp
Horecamedewerker	4	Medewerker bediening horeca
Hostess	4	Hostess
Huishoudelijk medewerker	4	Algemene dienst medewerker Keukenhulp
Hulpmonteur	2	Hulpmonteur/Montagemedewerker
Industrieel medewerker	2	Productiemedewerker
Inpakker/In- en uitpakker	1	Inpakker
Intensive care assistent	3	IC-verpleegkundige
Interieurverzorger	4	Schoonmaker A
Kasmedewerker / kas/balie	4	Caissière
Kassier winkel	4	Caissière
Kelner / Serveerster	4	Medewerker bediening horeca Serveerster/Kelner
Keukenhulp/Keukenassistent /Keukenmedewerker	4	Keukenhulp
Klusjesman/Klusser	2	Algemene dienst medewerker
Kok	4	Kok productie Zelfstandig werkend kok Chef-kok klein restaurant
Kwekerijhulp	4	Agrarisch medewerker
Lader/Losser	2	Bijrijder Loodsmedewerker
Logistiek medewerker	2	Magazijnmedewerker A t/m C Expeditiemedewerker
Loodsmedewerker	2	Loodsmedewerker

Machinebediener CNC	2	Monteur A
Magazijnmedewerker	2	Magazijnmedewerker A t/m C
Managementassistent	1	Secretaresse C en D Managementassistent
Montagemedewerker	2	Hulpmonteur/Montagemedewerker
Monteur	2	Monteur A en B
Monteur elektro	2	Monteur A en B
Onderhoudsmonteur	2	Monteur A en B
Orderverzamelaar/Orderpicker	2	Orderverzamelaar
Postbesteller	2	Postbesteller
Postkamermedewerker	1	Postkamermedewerker
Postsorteerder	2	Postsorteerder
Productiemedewerker/ Productieassistent	2	Productiemedewerker
Receptionist	1	Receptioniste/Telefoniste A + B
	4	Receptioniste (hotel)
Receptionist medisch	1	Receptioniste/Telefoniste A + B
Schoonmaker	4	Schoonmaker A + B
Schoonmaker industrieel	4	Schoonmaker A + B
Secretarieel medewerker / Secretariaatsmedewerker	1	Secretaresse A
Serveerster	4	Medewerker bediening horeca Serveerster
Sjouwer (algemeen)	2	Algemene dienst medewerker
Sorteerder productie	2	Productiemedewerker

Systeembeheerder	4	Systeembeheerder A Systeembeheerder
Telefonisch helpdeskmedewerker	4	Callcentermedewerker A t/m C
Telefonisch klachtenbehandelaar	4	Callcentermedewerker A t/m C
Telefonisch verkoper/telemarketeer	4	Callcentermedewerker A t/m C Medewerker verkoopbinnendienst A + B
Telefonist	2	Telefoniste
Telefonist/Receptionist	2	Receptioniste/Telefoniste A + B
Thuiszorg/Thuishulp A	3	Thuishulp (basis)
Typist	1	Medewerker tekstverwerking
Vakkenvuller	4	Winkelmedewerker
Verhuizer	2	Bijrijder
Verkoper/winkelmedewerker Verkoopmedewerker	4	Winkelmedewerker Winkelverkoper
Verkoper binnendienst Klantenservicemedewerker	4	Verkoopbinnendienstmedewerker A + B
Verkoper detailhandel	4	Winkelverkoper
Verkoper voedingsmiddelen	4	Winkelmedewerker Winkelverkoper
Verpleeghulp	3	Verpleeghulp
Verpleegkundige	3	Verpleegkundige orthopedie IC-verpleegkundige
Vorkheftruckmedewerker	2	Heftruckchauffeur

Vuilnisophaler/Belader huisvuil	2	Productiemedewerker Bijrijder
Wasserijmedewerker/Wasserijh ulp	4	Afwasser
Winkelbediende	4	Winkelmedewerker
Ziekenverzorgende	3	Ziekenverzorgende

Bijlage 1.4

Functieprofielen

De functies worden onderverdeeld naar de volgende disciplines.

1. Administratie
2. Productie/techniek/logistiek
3. Medisch en paramedisch
4. Overige

Bijlage 2 **Klachtenprocedure**

Payned Payrolling B.V. streeft naar optimale klanttevredenheid. Payned heeft zich tot doel gesteld iedere klacht, van zowel opdrachtgever als payroll-medewerkers, naar tevredenheid en vlot af te handelen. De klachten worden gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren waar mogelijk. Deze klachtenprocedure dient voorgaande te waarborgen. Omdat klachten veelzijdig kunnen zijn is een schematische weergave opgesteld.

Klachtenprocedure Payned Payrolling B.V.

1. MELDING KLACHT

- a. Telefonisch
- b. E-mail/website
- c. Schriftelijk

Ad 1. Een klacht kan schriftelijk, mondeling of per e-mail worden ingediend. Als u schriftelijk of per e-mail uw klacht indient, moet u duidelijk aangeven waar uw klacht precies over gaat en moet u uw naam en adres vermelden.

3. DOORVERWIJZEN / AFHANDELING DOOR SPECIALIST, AFHANKELIJK VAN KLACHT

Ad 3. Als blijkt dat relatiebeheer de klacht niet naar volle tevredenheid kan afwikkelen zal de hulp ingeroepen worden van een van onze specialisten van overige afdelingen. De contactpersoon blijft de verantwoordelijke relatiebeheerder.

5. TERUGKOPPELING NAAR RELATIEBEHEER

Ad 5. De oplossing wordt teruggekoppeld naar de relatiebeheerder, die de afhandeling / oplossing schriftelijk verwerkt en vastlegt.

2. VERWERKING KLACHT

DOOR RELATIEBEHEER

Terugkoppeling ontvangst / oplossing per telefoon / e-mail / schriftelijk

Ad 2. De ontvangen klacht zal in eerste instantie worden afgewikkeld door de verantwoordelijke relatiebeheerder.

4. BEHANDELING KLACHT DOOR SPECIALIST

Ad 4. De klacht zal samen met de specifieke vraag / vragen worden voorgelegd aan desbetreffende specialist, die vervolgens zorgdraagt voor een juiste afhandeling van de klacht

6. AFHANDELEN KLACHT MET KLANT / MEDEWERKER

Ad 6. De afhandeling van de klacht via specialist geschiedt schriftelijk. Afhandeling door relatiebeheer kan plaatsvinden op dezelfde wijze waarop de klacht is ingediend.