



Uitvaartverzorging 2012 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 27 maart 2012 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor personeel werkzaam in de Uitvaartverzorging

UAW Nr. 11297

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van Bureau Arbeidsvoorwaarden MKB-Nederland namens partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij(en) te ener zijde: De Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Ondernemingen (BGNU) en Nardus Samenwerkende Uitvaartorganisaties;

Partij(en) te anderzijde: CNV Dienstenbond, FNV Bondgenoten en De Unie.

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 en IV is bepaald:

Artikel 1 Werkingsfeer

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op alle werknemers, met uitzondering van de statutair directeur, die werkzaam zijn in een uitvaartonderneming.

Artikel 1a. Dispensatie

Van de bepalingen van deze cao kan dispensatie worden aangevraagd bij cao-partijen, indien en voor zover cao-bepalingen voor een specifieke groep(en) werknemers nadelig uitwerkt dan wel in strijd is met andere cao-bepalingen blijkend uit een bedrijfs(tak)-cao. Verlening van dispensatie is ter beoordeling van de door cao-partijen ingestelde geschillencommissie zoals opgenomen in artikel 27.

Artikel 2 Definities

Deze overeenkomst verstaat onder:

1. *Beschikbaarheidsdienst*: de tijdruimte tussen ingeroosterde diensten, waarin de werknemer verplicht is om beschikbaar te zijn om in geval van oproep de bedongen arbeid zo spoedig mogelijk te verrichten.
2. *Dienstrooster*: een werktijdregeling die aangeeft op welke tijdstippen werknemers hun werkzaamheden dienen aan te vangen, te onderbreken en te beëindigen.
3. *Jaarsalaris*: som van 12 bruto maandsalarissen.
4. *Maandsalaris*: het tussen werkgever en werknemer overeengekomen vaste bruto maandbedrag, met uitzondering van toeslagen, vergoedingen en vakantietoelage.
5. *Nachtdienst*: de aaneengesloten dienst waarin de uren tussen 00.00 tot 6.00 uur geheel of gedeeltelijk zijn begrepen (niet zijnde een beschikbaarheidsdienst).
6. *Oproepkracht*: iemand die niet op basis van een reguliere arbeidsovereenkomst werkzaam is, maar wegens tijdelijke drukte of andere redenen sporadisch na oproep werkzaamheden verricht.
7. *Overwerk*: door of namens de werkgever opgedragen arbeid waardoor de arbeidstijd van 1040 uren in een tijdvak van zes maanden wordt overschreden.



8. *Plusuren*: uren die een werknemer buiten het aantal contractueel overeengekomen arbeidsuren per dag werkt (niet zijnde overwerk).

9. *Relatiepartner*: de persoon met wie de werknemer een relatie heeft op basis van een burgerlijk huwelijk, geregistreerd partnerschap dan wel een notarieel verleden samenlevingsovereenkomst.

10. *Salaris*: het tussen werkgever en werknemer overeengekomen vaste bruto maandbedrag, met uitzondering van toeslagen, vergoedingen en vakantietoeslag.

11. *Uitvaartonderneming*: een onderneming die tenminste één van de centrale functies binnen de uitvaartverzorging uitvoert, te weten:

- overbrengen/vervoer van overledenen;
- verzorgen en opbaren van overledenen;
- regelen en begeleiden van uitvaartplechtigheden.

12. *Uurloon*: maandsalaris gedeeld door 173,33, uitgaande van een fulltime dienstverband.

13. *Werkgever*: elke natuurlijke of rechtspersoon die een onderneming heeft die voldoet aan de in lid 11 gegeven definitie van een uitvaartverzorgingsbedrijf.

14. *Werknemer*: iedere natuurlijke persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met de in het vorige lid bedoelde werkgever, met uitzondering van stagiaires, vakantiewerkers en zij die slechts incidenteel werk verrichten.

Relatiepartner

De bepalingen van de cao die van toepassing zijn op de gehuwde werknemer zijn van overeenkomstige toepassing op de werknemer met een relatiepartner als bedoeld in artikel 2.9. De werknemer dient, alvorens hiervoor in aanmerking te komen, hetzij bij indienstreding, hetzij bij het ontstaan van een relatie, een door hem en zijn relatie ondertekende notarieel vastgelegd samenlevingscontract aan de werkgever te overleggen. Uit deze verklaring dient de relatie te blijken. Zodra hieraan is voldaan wordt de relatiepartner als gezinslid aangemerkt. Onder aan- en bloedverwanten worden in dit verband mede begrepen aan- en bloedverwanten van de relatiepartner van de werknemer.

Artikel 3 Oproepkrachten

1. Voor oproepkrachten is de cao Uitvaartverzorging van toepassing met uitzondering van de volgende artikelen: 7 (Functie-indeling), 8 (Salaris), 9 (Arbeidstijd), 10 (Vermeerdering van de arbeidsduur), 11 (Overwerk), 12 (Vakantie), 14 (Buitengewoon verlof), 15 (Feestdagen), 16 (Uitkering bij ziekte of ongeval), 18 (WIA), 20 (Ouderenbeleid), 25 (Scholing), 26 (Studiefaciliteiten) en 27 (Opzegtermijn).
2. Oproepkrachten ontvangen tenminste het wettelijk minimum (jeugd)loon.

Artikel 4 Verplichtingen van de werkgever

1. De werkgever verplicht zich al datgene te doen en na te laten wat een goed werkgever in gelijke omstandigheden behoort te doen en na te laten.
2. De werkgever mag geen arbeidsvoorwaarden overeenkomen, die in strijd zijn met de bepalingen van deze overeenkomst, tenzij er sprake is van afwijking in voor de werknemer gunstige zin..

Artikel 5 Verplichtingen van de werknemer

De werknemer is verplicht de overeengekomen werkzaamheden naar zijn beste vermogen te verrichten en zich daarbij te gedragen naar de aanwijzingen door of vanwege de werkgever gegeven, zulks met in achtneming van de eisen van het beroep en de doelstelling van de onderneming. Met in achtneming van het bepaalde in de Arbo-wet dient de werknemer de gegeven aanwijzingen en voorschriften na te leven, de ter beschikking gestelde veiligheidsmiddelen daadwerkelijk te gebruiken en volgens de geldende controlevoorschriften mee te werken aan medische begeleiding en regelmatig deel te nemen aan periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek. In geval de werkgever bij arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een of meer derden een vordering tot schadevergoeding kan doen gelden, zal de werknemer daaraan zijn medewerking verlenen.

Geheimhouding

De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie en beroep ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt dan wel hem uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.



Nevenfuncties

De werknemer is gehouden de werkgever schriftelijk toestemming te vragen bij zijn voornemen gehonoreerde nevenfuncties te gaan verrichten dan wel uitbreiding te accepteren in bestaande gehonoreerde nevenfuncties. Dit geldt ook voor het uitoefenen van publieke functies zoals raadslid of wethouder. Deze verplichting geldt indien de nevenfunctie leidt tot een vermindering van het aantal contracturen en/of verminderde inzetbaarheid voor dienst- en/of beschikbaarheid roosters. Indien deze werkzaamheden of uitbreiding daarvan als strijdig met of schadelijk voor de vervulling van zijn functie kunnen worden beschouwd, dient de werkgever binnen een maand na verzending van bedoelde kennisgeving hem schriftelijk en gemotiveerd mee te delen dat verrichting van deze werkzaamheden of uitbreiding daarvan niet geoorloofd is. Vanaf de ingangsdatum van deze cao dient de werknemer in alle gevallen zijn voornemen tot het uitoefenen van een nevenfunctie te melden aan de werkgever.

Beheer over goederen werkgever

De werknemer is verplicht de goederen, welke door de werkgever aan zijn zorgen zijn toevertrouwd zorgvuldig te beheren. De werknemer kan slechts worden verplicht tot gehele of gedeeltelijke vergoeding van door de werkgever geleden schade, voor zover deze is ontstaan door opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid van de werknemer.

Representativiteit

De werknemer dient zich te houden aan de door de werkgever opgestelde regels over representativiteit. Deze kunnen betrekking hebben op zaken als onder meer kleding.

Artikel 6. Aangaan en beëindiging van het dienstverband

1. **Arbeidsovereenkomst.**
De arbeidsovereenkomst wordt hetzij voor bepaalde tijd hetzij voor onbepaalde tijd schriftelijk aangaan.
2. **Inhoud arbeidsovereenkomst.**
De werknemer ontvangt een schriftelijke, door de werkgever ondertekende arbeidsovereenkomst, waarin tenminste de volgende gegevens zijn openomen:
 - a. de naam en de woonplaats van werkgever en werknemer;
 - b. de regio waar de arbeid wordt verricht;
 - c. de functie en de functiegroep van de werknemer;
 - d. de datum van indiensttreding;
 - e. de proeftijd, zowel voor een contract voor bepaalde tijd als onbepaalde tijd bestaat de mogelijkheid voor een proeftijd van twee maanden;
 - f. bij tijdelijk werk; de periode welke is overeengekomen;
 - g. de aanspraak op vakantie;
 - h. de opzegtermijn van de werkgever en de werknemer;
 - i. het salaris en wanneer dit wordt uitbetaald;
 - j. de gebruikelijke arbeidsduur per dag, per week of per jaar;
3. De dienstbetrekking tussen werkgever en werknemer eindigt van rechtswege op de eerste dag van de maand waarin de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt. Indien werkgever en werknemer de dienstbetrekking na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd van de werknemer willen voortzetten, worden de afspraken en voorwaarden opnieuw schriftelijk vastgelegd. Met ingang van 1 april 2012 eindigt de dienstbetrekking tussen werkgever en werknemer van rechtswege op de dag dat de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt.

Artikel 7 Functie-indeling

1. De werknemer wordt op grond van de door hem te verrichten werkzaamheden ingedeeld in één van de in bijlage 1 genoemde functies. In de betreffende functiekenmerk staat de te hanteren salarisschaal aangegeven. De salarisschalen staan in bijlage 3.
2. Als de werkzaamheden van de werknemer naar het oordeel van de werkgever niet of onvoldoende passen in één van de functiekenmerken, wordt ter bepaling van de te hanteren salarisschaal gebruik gemaakt van de functieniveaumatrix in bijlage 2.
3. Het salaris van een werknemer in een schaal is afhankelijk van leeftijd, opleiding, het aantal jaren ervaring in de functie, eerder salaris van de werknemer, en het persoonlijk functioneren.



4. Voor werknemers zonder ervaring vindt inschaling plaats in de aanloopschaal, hetgeen wil zeggen één schaal lager dan de eindschaal.
5. Werknemers kunnen niet langer dan twee jaar in een aanloopschaal zijn ingedeeld. Na twee jaar vindt, bij normaal functioneren, de inschaling in de eindschaal plaats.
6. 1. Met ingang van 1 januari 2009 kan de werkgever een beoordelingssysteem voor alle werknemers in zijn onderneming invoeren zoals omschreven in het Protocol Beoordelingssysteem (zie bijlage 4). Per onderneming wordt in overleg tussen werkgever en Ondernemingsraad, Personeelsvertegenwoordiging of bij gebreke hiervan met de werknemers, afstemming bereikt over het invoeren van een beoordelingssysteem.
Indien binnen een onderneming reeds een beoordelingssysteem is overeengekomen met de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging dat expliciet is gekoppeld aan het systeem van salarisaanpassingen, kan dit systeem onverminderd toegepast blijven worden mits, bij een overeenkomst met een personeelsvertegenwoordiging, de betreffende vertegenwoordiging adequate training ter zake heeft genoten of betreffende expertise aantoonbaar beschikbaar is.
2. Het verkrijgen van een periodiek wordt in het beoordelingssysteem afhankelijk gesteld van de prestaties van de werknemer. Hierbij gelden de volgende regels:
 - a. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van het Protocol Beoordelingssysteem zijn/haar functie 'matig' heeft vervuld, kent de werkgever een *halve periodiek* toe.
 - b. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van het Protocol Beoordelingssysteem zijn/haar functie 'goed' heeft vervuld, kent de werkgever *één periodiek* toe;
 - c. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van het Protocol Beoordelingssysteem zijn/haar functie 'uitstekend' heeft vervuld, kent de werkgever *twee periodieken* toe;
 - d. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van het Protocol Beoordelingssysteem zijn/haar functie slecht of onvoldoende heeft vervuld, kent de werkgever *geen periodiek* toe.
3. De werkgever kan het genoemde onder a t/m d in voornoemd artikel uitsluitend toepassen op de werknemer die ten minste één jaar in dienst is van de werkgever.
4. Indien binnen een onderneming geen beoordelingssysteem wordt toegepast dat expliciet is gekoppeld aan het systeem van salarisaanpassingen, wordt aan een werknemer die nog niet het maximum van de schaal heeft bereikt eenmaal per jaar automatisch een periodiek toegekend.
5. Toekenning van een periodiek vindt plaats op 1 januari van enig jaar of op een ander vast moment dat met de Ondernemingsraad wordt overeengekomen.
7. Bij promotie wordt in de bij de functie behorende hogere salarisschaal het naast hogere salaris gezocht plus een periodiek.
8. Bij demotie, welk een gevolg is van het aanvaarden van een lager gewaardeerde functie, behoort het gelijke salaris te worden gezocht in de bij deze functie behorende lagere schaal. Mocht dit praktisch niet lukken, omdat betrokkene een hoger salaris geniet dan het maximum van de schaal behorende bij de nieuwe functie, dan zal een bij de persoon en functie passend persoonlijk maximum worden vastgesteld, in overleg met betrokkene en de directie.
Demotie kan slechts plaatsvinden op basis van vrijwilligheid.
Een van de redenen die aanleiding kan geven tot demotie is een dreigende psychische en/of fysieke overbelasting van de werknemer.
9. Een werknemer die tijdelijk een functie vervult die is ingedeeld in een hogere salarisgroep, krijgt een tijdelijke toeslag. Deze tijdelijke toeslag gaat niet eerder in dan na één maand. Bij toekenning hiervan wordt de toeslag over de gehele periode van vervanging toegekend. De toeslag geldt voor de periode van vervanging van de hogere functie.
De toeslag wordt bepaald op het verschil tussen het salaris van de werknemer en het salaris dat hij zou gaan verdienen als er sprake zou zijn van een promotie naar de waargenomen functie, vastgesteld conform lid 7 van ditzelfde artikel.

Artikel 8 Salaris

1. Het maandsalaris van de werknemer ingedeeld in een van de functiegroepen is tenminste gelijk aan één van de bedragen genoemd in de salarisschalen (zie bijlage 3).
2. De volgende loonsverhogingen en aanpassing van de salarisschalen zijn van toepassing:



- per 01 oktober 2011 worden de salarissen verhoogd met 1,85%
 - per 01 april 2012 worden de salarissen verhoogd met 0,5%.
3. Voor werknemers met een deeltijd dienstverband wordt het salaris vastgesteld naar evenredigheid van het overeengekomen aantal arbeidsuren.

Artikel 9 Arbeidstijd

1. De werktijden worden, na overleg met de werknemer, vastgesteld door de werkgever en zo spoedig mogelijk aan de werknemer meegedeeld.
De normale arbeidstijd bedraagt gemiddeld 40 uur per week, 1040 uur per 26 weken en ten hoogste 10 uur per dag. Zodra de dagelijkse werktijd 5,5 uur of meer bedraagt, ongeacht de periode van het etmaal waarin de werkzaamheden worden verricht, wordt de werknemer geacht een pauze van een half uur te hebben genoten.
2. a. De werkgever draagt er zorg voor dat de werknemer in beginsel twee aaneengesloten vrije dagen per week heeft. Als dit niet mogelijk is, wordt de vrije tijd door de werkgever in overleg met de werknemer ingeroosterd. Er wordt gewerkt met één of meer roosters:
- *een dienstrooster*. Hierop wordt aangegeven op welke tijdstippen de werknemer daadwerkelijk werkzaamheden dient te verrichten. Het dienstrooster kan - afhankelijk van het actuele werkaanbod - minimaal 24 uur van tevoren in overleg met de werknemer worden gewijzigd.
Ter compensatie van opgebouwde plusuren, kan de werkgever, na overleg met de werknemer, tot 24 uur van tevoren het dienstrooster aanpassen opdat compensatieverlof wordt genoten. Dit compensatieverlof dient te worden ingeroosterd in blokken van minimaal 2 uur, welke aan het begin dan wel het einde van de betreffende werkdag vallen.
 - *een beschikbaarheid rooster*. Hierop wordt aangegeven op welke momenten een werknemer zich beschikbaar moet houden voor het verrichten van werkzaamheden die, door de aard van de activiteit, niet vooruit kunnen worden ingepland. Beschikbaarheidsroosters worden zoveel mogelijk per maand vastgesteld. De werkgever geeft de begin- en eindtijd van de beschikbaarheid dienst aan.
- b. De werknemer zal per kalenderjaar minimaal 26 weekenden (zaterdag en zondag) geen werkzaamheden verrichten.
3. a. *Rusttijden uitvaartleiders en -verzorgers*.
Uitvaartleiders en/of uitvaartverzorgers kunnen op basis van het dienst- en/of beschikbaarheid rooster worden ingepland volgens de regeling 10 dagen werken met aansluitend 4 dagen vrij.
- b. *Beschikbaarheid dienst*.
1. De werkgever organiseert de arbeid zodanig dat de werknemer:
 - I in elke aaneengesloten periode van 28 maal 24 uren ten minste;
 - a. 14 maal een periode van 24 aaneengesloten uren geen beschikbaarheid dienst wordt opgelegd, en
 - b. 2 maal een aaneengesloten periode van 48 uren noch arbeid verricht noch een beschikbaarheid dienst wordt opgelegd;
 - II geen beschikbaarheid dienst wordt opgelegd gedurende:
 - a. 11 aaneengesloten uren voor elke nachtdienst, en
 - b. 14 aaneengesloten uren na elke nachtdienst;
 - III aan een werknemer aan wie een beschikbaarheid dienst is opgelegd ten hoogste 13 uren per 24 uren arbeid verricht;
 - IV ten hoogste gemiddeld 48 uren per week in elke periode van 16 achtereenvolgende weken arbeid verricht, waarbij de beschikbaarheid diensten niet worden opgelegd tussen 00.00 en 06.00 uur.
 2. Bij 16 of meer beschikbaarheid diensten in een aaneengesloten periode van 16 weken, die geheel of gedeeltelijk tussen 00.00 en 06.00 uur plaatsvinden, organiseert de werkgever, in afwijking van het bepaalde in onderdeel 1 sub IV, de arbeid zodanig dat de werknemer:
 - ten hoogste gemiddeld 40 uur per week arbeid verricht, of
 - ten hoogste gemiddeld 45 uur per week arbeid verricht waarbij na de laatste oproep, die tussen 00.00 en 06.00 uur heeft plaatsgevonden, ten minste 8 uur rusttijd wordt genoten. Daarbij geldt dat wanneer de dienst aanvangt direct aansluitend op een oproep, die is aangevangen tussen 00.00 en 06.00 uur, in de direct aaneengesloten periode van 18 uren welke periode begint om 06.00 uur, een onafgebroken rusttijd wordt genoten van ten minste 8 uren.
 3. Voor de toepassing van onderdeel 1 en onderdeel 2 vangt de arbeidstijd aan op het moment van oproep zoals bedoeld in artikel 2 lid 1. Indien binnen een half uur na beëindiging van de arbeidstijd die voortvloeit uit een oproep zoals bedoeld in artikel 2 lid 1, opnieuw een dergelijke oproep wordt gedaan, is de tussenliggende tijd arbeidstijd. Indien



binnen een half uur één of meer keren arbeid wordt verricht voortvloeiend uit een oproep als bedoeld in artikel 2 lid 1, wordt de arbeidstijd geacht tenminste een half uur te bedragen.

4. a. De werknemer die zich volgens een beschikbaarheid rooster beschikbaar moet houden en salaris ontvangt op grond van de A-schalen zoals opgenomen in bijlage 3, ontvangt voor ieder uur beschikbaarheid een vergoeding per uur. Per 1 oktober 2011 is deze vergoeding € 1,86 bruto per uur per 1 april 2012 € 1,87 bruto per uur. De uit te keren beschikbaarheid toeslag wordt expliciet op de loonstrook van de werknemer vermeld.
- b. Het bedrag genoemd bij lid 4a wordt ook uitgekeerd als er tijdens deze dienst feitelijk arbeid is verricht.
- c. Het bedrag genoemd bij lid 4a telt niet mee voor vakantiegeld, pensioen en andere grondslagen.
- d. Het gestelde in lid 4a, lid 4b en lid 4c is uitsluitend van toepassing op de A-schalen zoals opgenomen in bijlage 3.
- e. De werknemer die zich volgens een beschikbaarheid rooster beschikbaar moeten houden en salaris ontvangt op grond van de B-schalen zoals opgenomen in bijlage 3, ontvangt geen vergoeding voor beschikbaarheid zoals opgenomen bij lid 4a.
- f. Vergoedingen (zoals genoemd in 4.a) en toeslagen (niet zijnde uitgedrukt in een percentage van het salaris) zijn m.i.v. 1 juli 2010 geïndexeerd met een zelfde percentage als de salarissen.

Artikel 10 Vermeerdering van de arbeidsduur

In aanvulling op hetgeen is bepaald in de Wet Aanpassing Arbeidsduur, geldt dat bij een verzoek van een werknemer tot vermeerdering van zijn arbeidsduur, de werkgever ook rooster technische overwegingen meeneemt in zijn besluitvorming.

Artikel 11 Overwerk

1. Van overwerk is alleen sprake, indien de werknemer opdracht van de werkgever heeft gekregen buiten het dienstrooster arbeid te verrichten en lid 2 eveneens van toepassing is.
2. Onder overwerk wordt verstaan:
 - als de werknemer in een periode van 26 weken meer werkt dan 1040 uur;
 - als de werknemer meer dan 10 uur per dag werkt.
3. Als er sprake is van een gemiddelde arbeidsduur van minder dan 40 uur, ontstaat er overwerk als de werknemer meer heeft gewerkt dan 1040 uur per 26 weken.
4. Als een werknemer die een gemiddelde arbeidsduur van minder dan 40 uur per week heeft, meer uren werkt dan het aantal overeengekomen uren, maar minder dan 1040 uur per 26 weken, worden deze uren beschouwd als reguliere werkuren.
5. Werknemers ingeschaald in schaal 1 t/m 6 hebben de keuze de overwerkvergoeding in een gelijke hoeveelheid vrije tijd op te nemen dan wel in geld te laten uitbetalen. De vergoeding in geld is gelijk aan het voor de betreffende werknemer geldende bruto uurloon. Voor werknemers ingeschaald in schaal 7 t/m 9 wordt de overwerkvergoeding geacht te zijn opgenomen in het maandsalaris.
6. Overwerkuren worden expliciet op de loonstrook van de werknemer vermeld.

Artikel 12 Vakantie

1. De werkgever stelt het vakantierooster voor zijn onderneming vast en geeft nadere regels voor het opnemen van de vakantie. Bij een en ander zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met het verlangen van de werknemer.
2. Met ingang van 1 januari 2012 heeft de werknemer recht op 20 werkdagen (wettelijke dagen) en vijf werkdagen (bovenwettelijke dagen) vakantie per kalenderjaar met behoud van salaris. Voor de werknemer, die minder dan de normale wekelijkse arbeidsduur werkzaam is, gelden deze rechten naar evenredigheid. Bij een dienstverband gedurende een gedeelte van het kalenderjaar heeft de werknemer recht op vakantie naar evenredigheid. De werknemer heeft in een vakantiejaar recht op een aangesloten vakantie van minimaal 2 weken.



3. De wettelijke en bovenwettelijke vakantiedagen verjaren vijf jaar na het jaar waarin het recht op deze dagen is ontstaan. De werknemer kan niet meer dan 5 vakantiedagen meenemen naar een volgend jaar. In onderling overleg kunnen in bepaalde omstandigheden meer vakantiedagen worden doorgeschoven naar een volgend jaar.
4. Voor aanspraak op extra vakantiedagen op grond van leeftijd van de werknemer is zijn situatie bij de aanvang van het vakantiejaar bepalend.
De extra vakantie op fulltime basis bedraagt bij een leeftijd vanaf:
 - 35 jaar 1 dag;
 - 45 jaar 2 dagen;
 - 50 jaar 3 dagen;
 - 55 jaar 4 dagen;
 - 60 jaar 5 dagen.
5. Een dag waarop de werknemer volledig arbeidsongeschikt is, geldt niet als een vakantiedag.
6. Vanaf 1 januari 2012 bouwt de werknemer ook tijdens arbeidsongeschiktheid wettelijke vakantiedagen op. Opbouw van bovenwettelijke vakantiedagen is per 1 januari 2012 beperkt tot de laatste zes maanden van arbeidsongeschiktheid.
7. Bij gedeeltelijke arbeidsgeschiktheid vindt de opbouw van bovenwettelijk vakantieverlof en het opnemen van het vakantieverlof plaats naar rato van de mate van arbeidsgeschiktheid (met in acht name van lid 6).
8. Vervanging van vakantiedagen door uitbetaling van een geldbedrag is slechts geoorloofd bij of in verband met het einde van de dienstbetrekking.
9. De werkgever is bevoegd om ten hoogste twee collectieve verlofdagen vast te stellen. De vaststelling van collectieve verlofdagen geschiedt zo tijdig mogelijk.
10. Ingeval van arbeidsongeschiktheid tijdens vakantie ontstaan, behoudt de werknemer aanspraak op de niet genoten vakantiedagen, tenzij de werknemer ermee instemt dat deze dag(en) als vakantie-dag(en) geldt/gelden. Voorwaarde is dat hij de werkgever terstond van zijn arbeidsongeschiktheid in kennis heeft gesteld.
De werknemer is verplicht in deze situatie een medische verklaring aan de werkgever te overleggen waaruit de aard en de duur van de ziekte blijkt. Mocht in uitzonderingsgevallen een dergelijke medische verklaring niet kunnen worden verkregen, dient de werknemer voldoende te kunnen aantonen waaruit de aard en de duur van de ziekte blijkt.
11. Ingeval de werknemer die arbeidsongeschikt is met vakantie wil gaan, geeft hij dit te kennen aan de werkgever nadat hij overleg heeft gehad met de bedrijfs- of arbo arts waarbij deze heeft aangegeven dat de voorgenomen vakantie niet nadelig is voor zijn herstel. De benodigde vakantiedagen komen ten laste van het saldo van de werknemer.

Artikel 13 Vakantietoeslag

1. Een werknemer heeft jaarlijks recht op vakantietoeslag van 8% over het door hem in de achterliggende 12 maanden bij werkgever genoten jaarsalaris.
2. De vakantietoeslag wordt jaarlijks uitbetaald (uiterlijk) in de maand juni.

Artikel 14 Buitengewoon verlof

1. In de navolgende situaties en voor zover de onder a. t/m l. genoemde gebeurtenis of plechtigheid tijdens werktijd wordt bijgewoond, heeft de werknemer recht op verlof met doorbetaling van loon gedurende hoogstens de daarbij vermelde tijd:
 - a. bij eigen ondertrouw: halve dag;
 - b. bij eigen huwelijk: twee dagen;
 - c. bij eigen 25- en 40-jarig huwelijksfeest dan wel dienstjaren: één dag;
 - d. bij 25- en 40- en 50-jarig huwelijksfeest van ouders of schoonouders: één dag;
 - e. bij huwelijk van bloed- en aanverwanten in de eerste en tweede graad: één dag
 - f. bij bevalling van zijn echtgenote: twee dagen;
 - g. bij het overlijden van de echtgenote/echtgenoot, ouders, schoonouders, eigen of aangehuwde kinderen: de sterfdag tot en met de dag van de uitvaart;
 - h. voor het bijwonen van de uitvaart van grootouders, kleinkinderen, broers, zusters, zwagers of schoonzusters: één dag;



- i. voor het op uitnodiging bijwonen als kaderlid of afgevaardigde van vergaderingen en andere activiteiten van werknemersorganisaties gedurende maximaal 5 dagen per jaar;
 - j. voor noodzakelijk bezoek aan specialist/huisarts e.d. tot een maximum van 2,5 uur per bezoek;
 - k. bij verhuizing 2 dagen per kalenderjaar;
 - l. bij dienstjubileum van 12,5 jaar een halve dag.
2. De werknemer zal een bezoek aan de specialist/huisarts indien mogelijk buiten werktijd laten plaatsvinden.
 3. Onder ouders, kinderen, broers en zusters, bedoeld in het eerste lid, worden mede begrepen stiefouders, stiefbroers en stiefzusters, alsmede pleegouders, pleegkinderen, pleegbroers en pleegzusters. Duurzame samenlevingsvormen aan te tonen met een notariële akte of partnerregistratie worden voor toepassing van lid 1 met huwelijk gelijkgesteld.
 4. Rouwverlof.
Uitgangspunt ervan is dat het verlies van een direct familielid (partner, kind, ouder) een zodanig ingrijpende gebeurtenis is in het leven van een mens, dat hij/zij er recht op heeft dat een dergelijk verlies in de werksituatie met zorgvuldigheid tegemoet wordt getreden.

Artikel 15 Feestdagen

1. In beginsel wordt er op feestdagen, te weten christelijke feestdagen (Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag), Nieuwjaarsdag (1 januari), Koninginnedag en 5 mei (eens in de vijf jaar, te beginnen in het jaar 2000), geen arbeid verricht tenzij de werknemer is ingedeeld in het reguliere dienst- en of beschikbaarheid rooster.
2. Werknemers die tot een niet-Christelijke geloofsgemeenschap behoren, hebben het recht maximaal drie Christelijke feestdagen uit te ruilen tegen drie andere religieuze feestdagen.
3. Aan werknemers die, op grond van religieuze overwegingen, op Goede Vrijdag een verlofdag wensen, wordt dit, voor zover mogelijk, gehonoreerd.
4. Als vergoeding voor de verrichte arbeid op de dagen zoals vermeld in lid 1, wordt in beginsel de gewerkte tijd omgezet in betaald verlof, van 150% per, gewerkt uur. Als dit door bedrijfsomstandigheden niet mogelijk is, dan vindt honorering door uitbetaling plaats. De honorering bedraagt per uur 150%.
5. De compensatieregeling voor het werken op feestdagen geldt miv 1 juli 2010 ook voor gewerkte uren die vallen binnen het reguliere dienst- en of beschikbaarheidsrooster. Deze afspraak zal geen precedent scheppen voor toekomstige afspraken ter zake.
Indien in een regulier rooster op een feestdag wordt gewerkt kan
 - deze gewerkte feestdag voor 150% worden gecompenseerd in het reguliere rooster
 - deze gewerkte feestdag voor 100% worden gecompenseerd in het reguliere rooster en voor 50% omgezet in verlof
 - deze gewerkte feestdag niet zijn gecompenseerd in het reguliere rooster en wordt dan voor 150% omgezet in verlof
 - Indien door bedrijfsomstandigheden omzetting in verlof niet mogelijk is vindt uitbetaling plaats.
6. Werknemers die volgens een dienstrooster werken op onregelmatige tijdstippen, hebben jaarlijks hetzelfde aantal vrije dagen als werknemers met een vaste arbeidsduur en vaste werktijden van maandag tot en met vrijdag.

Artikel 16 Uitkering bij ziekte of ongeval

1. Ingeval van arbeidsongeschiktheid door ziekte of ongeval, is de werknemer verplicht hiervan zo spoedig mogelijk, rekening houdend met het bedrijfsbelang, kennis te geven aan de werkgever.
2. De werknemer, die door ziekte of ongeval niet kan werken, is verplicht zich te houden aan de voorschriften die de werkgever dienaangaande heeft opgesteld met een gecertificeerde Arbo-dienst.
Gedurende de periode dat de werknemer zich niet aan voornoemde voorschriften houdt, heeft de werknemer geen recht op loondoorbetaling.
3. Nadat de werknemer is hersteld, dient hij de werkgever hierover onverwijld in te lichten, waarna de werknemer zo snel mogelijk zijn werkzaamheden hervat.



4. Gedurende het eerste ziektejaar zal 100% van het salaris worden doorbetaald en gedurende het tweede ziektejaar 70%. De werknemer die in het tweede ziektejaar actief re-integreert en geheel of gedeeltelijk het werk hervat, ontvangt tevens een aanvulling op zijn salaris van maximaal 30% volgens de onderstaande staffel:

2e ziektejaar - 70% loondoorbetaling	Aanvulling (max. 30%)
% werken	% aanvulling
10	4
20	8
30	12
40	16
50	19
60	22
70	24
80	26
90	28
100	30

5. De werknemer heeft geen recht op loondoorbetaling:
- indien de ziekte of ongeval door opzet van de werknemer is veroorzaakt;
 - indien de werknemer jegens derden een vordering tot schadevergoeding wegens salarisderiving kan doen gelden. In dat geval zal de werkgever niettemin de voorziene betaling aan de werknemer doen, doch alleen bij wijze van voorschot op deze schadevergoeding.

Artikel 17 Uitkering bij overlijden

Na het overlijden van de werknemer wordt, naast de uitbetaling van het salaris tot en met de dag van overlijden, een uitkering ineens toegekend. Deze uitkering is gelijk aan het salaris waarop de werknemer aanspraak zou hebben over de periode vanaf de eerste dag na het overlijden tot en met de laatste dag van de daarop volgende maand waarin het overlijden plaatsvond. Deze uitkering wordt toegekend aan de relatiepartner en bij ontbreken daarvan de minderjarige wettige, pleeg- of natuurlijke kinderen gezamenlijk.

De overlijdensuitkering wordt verminderd met het bedrag van de uitkering dat aan de nagelaten betrekkingen ter zake van het overlijden van de werknemer toekomt krachtens een wettelijk voorgescreven arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Artikel 18 Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA)

De werkgever biedt werknemers een (collectieve) verzekering aan die het risico bij arbeidsongeschiktheid in de klasse 35% tot 80% dekt. Dit conform de WIA wetgeving. De premie van deze verzekering komt voor rekening van de werknemer.

Artikel 20 Ouderenbeleid

- Oudere werknemers hebben tot en met 2011 recht op extra verlof, te weten:
 - bij 60 jaar 2 dagen per jaar extra verlof;
 - bij 61 jaar 3 dagen per jaar extra verlof;
 - bij 62 jaar 4 dagen per jaar extra verlof;
 - bij 63 jaar 6 dagen per jaar extra verlof;
 - bij 64 jaar 12 dagen per jaar extra verlof.
- Het extra verlof zoals genoemd onder 1. zal met ingang van 1 januari 2012 worden afgebouwd t.w. de werknemer die in 2012:
 - 60 jaar wordt heeft geen recht op extra verlof.
 - 61 jaar wordt heeft recht op 2 dagen extra verlof.
 - 62 jaar wordt heeft recht op 3 dagen extra verlof.
 - 63 jaar wordt heeft recht op 4 dagen extra verlof.
 - 64 jaar wordt heeft recht op 6 dagen extra verlof.
- Werknemer van 55 jaar en ouder zijn desgewenst vrijgesteld van het werken op zondagen en nachten tenzij de werkgever op basis van onderstaande criteria dit verzoek afwijst. Bij het vrijstellen van het werken op zondagen en nachten worden de individuele arbeidsvoorwaarden hierop aangepast.
- De werkgever beoordeelt het verzoek van de werknemer, vermeld bij lid 2, waarbij de werkgever



zich zal inspannen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan het verzoek van de werknemer. Daarbij gelden de onderstaande criteria:

- Perspectief
- Mate van vervangbaarheid
- Zwaarte van de dienst
- Bedrijfseconomische overwegingen
- Relatie met het personeelsbeleid

4. De werkgever stelt de werknemer in het jaar voorafgaand aan het jaar waarin hij wordt gepensioneerd in de gelegenheid vijf dagen extra verlof te nemen met behoud van salaris voor het bijwonen van cursussen ter voorbereiding op de aanstaande pensionering

Artikel 21 Reiskosten

1. Dienstreizen

Indien de werknemer naar het oordeel van werkgever gebruik moet maken van een eigen auto ten behoeve van dienstreizen zal een vergoeding worden verstrekt van € 0,29 (€ 0,19 belastingvrij en € 0,10 belast) per kilometer.

2. Woon-werkverkeer

De werknemer die 10 kilometer of meer van zijn werk woont krijgt een belastingvrije vergoeding van € 0,19 per kilometer, voor het aantal kilometers dat hij moet reizen met een maximum van 20 kilometer enkele reis. Als de werknemer op verzoek van de werkgever meer dan één maal per dag reist tussen woning en werk, dan ontstaat recht op één maal de vergoeding voor woon-werkverkeer zoals beschreven in lid 2; de tweede en volgende keren woon-werkverkeer worden beschouwd als dienstreis en worden dus vergoed conform de regeling zoals beschreven in lid 1.

3. De tegemoetkoming voor woon-werkverkeer vervalt vanaf het moment dat de werknemer gedurende één maand of langer afwezig is.

Artikel 22 Telefoonkosten vergoeding

1. Vergoeding telefoonkosten

Indien op verzoek van de werkgever de werknemer uit hoofde van zijn functie buiten de vastgestelde werktijden telefonisch bereikbaar moet zijn, stelt de werkgever daar een passende telefoonkostenvergoeding tegenover of draagt de werkgever op declaratiebasis de kosten van de zakelijke gesprekken.

2. De werkgever kan besluiten om de werknemer een (mobiele) telefoon ter beschikking te stellen en de kosten daarvan voor zijn rekening te nemen. In dat geval vervalt de telefoonkostenvergoeding zoals genoemd onder 1.

3. In geval van ziekte wordt de telefoonkostenvergoeding doorbetaald gedurende de maand waarin de werknemer arbeidsongeschikt is geraakt. Nadien wordt de telefoonkostenvergoeding stopgezet tot het moment van herstel van de werknemer.

4. Bovenstaande regelingen zijn van kracht voor zover en voor zolang zij vallen binnen de fiscale grenzen aangaande belastingvrije vergoedingen.

Artikel 23 Dienstkleding

Indien de werkgever het dragen van een uniform verplicht stelt, is de werkgever verplicht tot betaling van;

- de aanschafkosten van het uniform;
- algemeen gebruikelijke kosten voor wasserij/stomerij alsmede herstelkosten van het uniform.

Artikel 24 Functioneringsgesprekken

- vanaf 1 januari 2011 worden er functioneringsgesprekken gevoerd (zie bijlage 5 1. voor handleiding en formulier)..
- Conform de systematiek van beoordelingsgesprekken kan werkgever op ondernemingsniveau in overleg met OR/Pvt een bedrijfsspecifieke regeling voor functioneringsgesprekken overeen komen.
- In het functioneringsgesprek kan aandacht besteed worden aan werkzekerheid, employability en scholing/opleiding.



Artikel 25 Scholing

4. Scholingsrecht: per 1 januari 2012 hebben de werknemers die in 2012 45 jaar of ouder zijn recht op 0,5 dag voor het volgen van scholing. In het jaarlijks functioneringsgesprek maken werknemer en leidinggevende afspraken over het aanwenden van dit scholingsrecht. Zowel werkgever als werknemer kunnen een scholingsvoorstel indienen. Indien de werknemer dit scholingsrecht wil gebruiken voor het volgen van een meerdaagse cursus / training kan dit recht tot maximaal 3 jaar worden opgespaard.
5. Indien de werkgever een gemotiveerd en redelijk verzoek tot het volgen van een functie -of loopbaangerichte opleiding aan de werknemer doet, is de werknemer gehouden aan dat verzoek te voldoen.

Artikel 26 Studiefaciliteiten

Er wordt bij de toekenning van studiefaciliteiten een onderscheid gemaakt in 2 categorieën:

- A. de studie wordt gevolgd op verzoek van de werkgever;
- B. de studie wordt gevolgd op initiatief van de werknemer, waarbij de studie relevant is voor de uit te voeren werkzaamheden.

Studiefaciliteiten kunnen worden verstrekt in de vorm van tijd en geld: studieverlof en een tegemoetkoming in de studiekosten.

Onder studiekosten worden gerekend:

- cursus(les)geld;
- kosten studiemateriaal (boeken e.d.);
- examenkosten;
- reis- en verblijfkosten ten behoeve van de studie.

A. De studie wordt gevolgd op initiatief van de werkgever.

Tegemoetkoming in tijd: zo nodig wordt de studie tijdens werktijd gevolgd. Per studiejaar worden maximaal 2 dagen studieverlof toegekend voor examens, voor zover van toepassing. De werkgever verwacht van de werknemer een normale inzet bij het volgen van de studie.

Financiële tegemoetkoming: de kosten worden in principe volledig door de werkgever vergoed. Bij langlopende cursussen kan hierop een uitzondering worden gemaakt en is de terugbetalingsregeling zoals onder B genoemd van toepassing.

B. De studie wordt gevolgd op initiatief van de werknemer

waarbij de studie relevant is voor de uit te voeren werkzaamheden of mogelijkheden schept voor doorgroei op termijn.

Een dergelijk verzoek zal door de werkgever zorgvuldig worden behandeld. De werkgever zal zijn beslissing aan de werknemer meedelen en de eventuele voorwaarden bespreken.

Tegemoetkoming in tijd: verlof wordt toegekend voor het afleggen van examens. Per studiejaar worden maximaal 2 dagen studieverlof toegekend, bedoeld als voorbereiding voor het afleggen van examens en/of tentamens, een en ander ter beoordeling van de werkgever.

Financiële tegemoetkoming: afhankelijk van de hoogte van de kosten en het behalen van het diploma/certificaat worden de kosten voor de helft door de werkgever vergoed. Dit geldt ook voor eventuele reis- en verblijfkosten.

Terugbetalingsregeling:

De werknemer dient in de volgende gevallen de ontvangen vergoeding terug te betalen:

- indien men het diploma/certificaat niet behaalt, moet men de ontvangen vergoeding terugbetalen. Ter beoordeling van de werkgever kan als gevolg van bijzondere omstandigheden van deze regel worden afgeweken;
- indien men de cursus met goed gevolg heeft afgesloten en de werknemer binnen 3 jaar op eigen verzoek de werkgever verlaat, moet pro rata de totale vergoeding worden terugbetaald. Per maand na het behalen van het diploma vervalt een zesendertigste deel van de vergoeding die men bij uitdiensttreding zou moeten terugbetalen.

Artikel 27 Opzegtermijn

De opzegtermijn van de arbeidsovereenkomst is als volgt (zie artikel 6, lid 2):

- 2 maanden voor de werknemer;
- 3 maanden voor de werkgever.



Artikel 28 Geschillencommissie

1. Partijen stellen een Geschillencommissie in, bestaande uit zes leden en zes plaatsvervangende leden, waarvan drie leden en drie plaatsvervangende leden door de in deze overeenkomst participerende werkgeversorganisatie(s) worden benoemd en drie leden en drie plaatsvervangende leden door de in deze overeenkomst participerende werknemersorganisatie(s) worden benoemd.
2. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris, zodanig dat deze functies over beide partijen worden verdeeld.
3. De taak van de commissie bestaat uit:
 - a. het op verzoek van een werkgever verlenen van dispensatie van het in artikel 1a van de cao bepaalde, mits een dergelijk verzoek schriftelijk en gemotiveerd wordt ingediend.
4. De Geschillencommissie is schriftelijk bereikbaar op het navolgende adres: MKB-Arbeidsvoorwaarden MKB-Nederland, t.a.v. Geschillencommissie cao Uitvaartverzorging, Bezuidenhoutse weg 12, Den Haag. Postadres: Postbus 93002, 2509 AA Den Haag.
5. Het reglement geschillencommissie is opgenomen in bijlage 10.

Artikel 30 Overgangsbepaling

De aantoonbare betere, schriftelijk vastgestelde arbeidsvoorwaardenregelingen blijven in stand totdat de bedrijfstak cao gelijke regelingen kent.

Artikel 32 Naleving cao

Om de naleving van de cao te bevorderen is er een meldpunt ingesteld waar werknemers hun klachten kunnen melden. Er is een website ontwikkeld waar de klacht, desgewenst anoniem, kan worden gemeld. De melder kan daarbij aangeven of de geschillencommissie al dan niet actie moet ondernemen.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 FUNCTIEKARAKTERISTIEKEN (NORMFUNCTIES)

Functienaam:

chauffeur.

Doel van de functie:

besturen van rouw- en volgauto's.

Taken:

- rijdt in een rouwauto (in stoetverband);
- rijdt in een volgauto (in stoetverband);
- draagt zorg voor het in- en exterieur van de auto.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens eenvoudige voorschriften en zijn veelal routinematig. Over het algemeen wordt onder toezicht gewerkt of zijn de werkzaamheden zo vanzelfsprekend dat direct toezicht niet nodig is.

Salarisschaal:

2.

Functie-eisen:

- representatief;



- rijbewijs B.

Functienaam:

administratief medewerker.

Doel van de functie:

het verrichten van uitvoerende werkzaamheden op het gebied van financiële administratie.

Taken:

- voert financiële gegevens (inkoopfacturen) in en codeert;
- geeft informatie aan opdrachtgevers over de financiële afwikkeling van de uitvaart;
- draagt zorg voor het archiveren van nota's en andere (schriftelijke) informatie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

eenvoudige administratieve werkzaamheden met een routinematig karakter. Het betreft voornamelijk toepassen van voorschriften en procedures.

Salarisschaal:

2.

Functie-eisen:

- MBO/MEAO;
- administratieve ervaring.

Functienaam:

telefonist/receptionist.

Doel van de functie:

telefoonbehandeling en het ontvangen van gasten.

Taken:

- neemt de telefoon aan volgens een vast protocol; bedient de telefooncentrale;
- verbindt door naar de desbetreffende afdeling of collega;
- ontvangt gasten en kondigt bezoek aan bij de betreffende collega;
- geeft standaardinformatie aan cliënten en geeft rouwdrukwerk af aan nabestaanden;
- regelt uitgaande telefoongesprekken.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens eenvoudige voorschriften en zijn veelal routinematig. Over het algemeen wordt onder toezicht gewerkt of zijn de werkzaamheden zo vanzelfsprekend dat direct toezicht niet nodig is.

Salarisschaal:

2.

Functie-eisen:

- MBO;
- gastvrij;
- hoffelijk;
- representatief;
- uitstekend mondeling taalgebruik;
- goede telefoonstem.



Functienaam:

medewerker uitvaartcentrum.

Doel van de functie:

voorbereiden van rouwbezoek en/of vertrek van de overledene (verzorgen, kisten, opbaren).

Taken:

- uitvoeren van de ontvangstprocedure: identiteitscontrole, kleding, sieraden en dergelijke;
- verpleegkundige verzorging van overledenen;
- kleden en kisten van overledenen aan de hand van een aangeleverde opdracht en volgens vastgestelde normen;
- opbaren van overledenen aan de hand van een aangeleverde opdracht en volgens vastgestelde normen;
- assistentie bij het vertrek van de overledene uit het uitvaartcentrum;
- ontvangst, administratie en distributie van bloemstukken.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Uitvoerende (vaktechnische) werkzaamheden van eenvoudige aard. De voorkomende problemen zijn concreet, waarbij keuze is uit slechts enkele oplossingsrichtingen. Inspelen op en omgaan met emotioneel betrokken nabestaanden binnen een klein/beperkt werkgebied van de uitvaartzorg.

Salarisschaal:

3a zonder beschikbaarheid en 3b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- VMBO/MBO;
- ervaring in de verzorgende sector;
- secuur.

Functienaam:

gastvrouw/gastheer uitvaartcentrum.

Doel van de functie:

ontvangen van publiek en begeleiden van nabestaanden bij rouwbezoek.

Taken:

- opent en sluit het betreffende uitvaartcentrum;
- controleert de opbaring aan de hand van vastgestelde criteria en, waar noodzakelijk, brengt correcties aan;
- controleert de ontvangstruimte(s);
- ontvangt nabestaanden en begeleidt deze naar de voor hen bestemde ruimte(s);
- waar nodig: vangt de nabestaanden op bij het rouwbezoek.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende werkzaamheden binnen eenvoudige instructies; kennis van een beperkt deel van de uitvaartzorg; beslissingen binnen richtlijnen; toepassing van regelingen.

Salarisschaal:

3a zonder beschikbaarheid en 3b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- MBO;
- goede communicatieve vaardigheden;
- representatief;



- gastvrij.

Functienaam:

chauffeur overledenenvervoer.

Doel van de functie:

het overbrengen/vervoeren van overledenen.

Taken:

- bestuurt een speciaal ingerichte auto;
- maakt de overledene klaar voor het vervoer (behandeling sieraden, kleding, enz.);
- draagt de overledene naar de auto;
- vraagt informatie aan en begeleidt nabestaanden bij het ophalen van de overledene;
- handelt administratieve procedures af (A- en B-verklaringen, sieraden, enz.);
- draagt zorg voor het in- en exterieur van de auto, alsmede voor andere hulpmiddelen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende (vaktechnische) werkzaamheden van eenvoudige aard. De voorkomende problemen zijn concreet waarbij keuze is uit slechts enkele oplossingsrichtingen. Inspelen op en omgaan met emotioneel betrokken nabestaanden binnen een klein/beperkt werkgebied van de uitvaartzorg.

Salarisschaal:

3a zonder beschikbaarheid en 3b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- VMBO/MBO;
- representatief;
- hoffelijk;
- fysiek sterk;
- goede communicatieve vaardigheden;
- goed mondeling taalgebruik;
- rijbewijs B.

Functienaam:

drukker/tekstverwerker.

Doel van de functie:

vervaardigen van rouwdrukwerk.

Taken:

- maken van rouwkaarten en dankbetuigingskaarten met behulp van de ter beschikking staande apparatuur aan de hand van een aangeleverd concept;
- vervaardigen van huisdrukwerk;
- verrichten van klein onderhoud aan de apparatuur;
- voorbereiding en plaatsen van advertenties aan de hand van een aangeleverd concept;
- voorraadbeheer.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende vaktechnische werkzaamheden met een grotendeels standaard karakter; beslissingen binnen richtlijnen; signaleren van onduidelijkheden en aperte fouten.

Salarisschaal:

3b



Functie-eisen:

- MBO;
- ervaring met complexe tekstverwerkingsapparatuur;
- ervaring met druk- en/of printapparatuur;
- uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.

Functienaam:

aangever.

Doel van de functie:

vervullen van de wettelijke formaliteiten behorende bij een overlijden c.q. een uitvaart.

Taken:

- controleert de benodigde documenten;
- verzamelt doktersverklaringen;
- verkrijgt vergunningen tot uitstel of bespoediging;
- voert bijzondere procedures uit aangaande "politiewerk", euthanasie en repatriëring van overledenen;
- doet aangifte.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende werkzaamheden binnen eenvoudige instructies; kennis van een beperkt deel van de uitvaartzorg en wetgeving; beslissing binnen richtlijnen; toepassing van regelingen.

Salarisschaal:

3b.

Functie-eisen:

- MBO;
- rijbewijs B.

Functienaam:

medewerker meldingsbureau/centralist.

Doel van de functie:

aannemen en verwerken van een melding van overlijden.

Taken:

- neemt meldingen van overlijden aan volgens een vast protocol;
- maakt afspraken met de nabestaanden over de direct te ondernemen acties;
- verstrekt opdrachten aan andere afdelingen van de organisatie ter realisering van de direct te ondernemen acties;
- legt tijden vast voor rouwbezoek en uitvaartplechtigheden;
- administreert bovengenoemde werkzaamheden, eventueel met behulp van een geautomatiseerd systeem;
- voert gesprekken met nabestaanden, waarin, naast organisatorische en administratieve zaken, ook aandacht is voor de emotionele kant.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoeren van vaktechnische werkzaamheden, uitvoerend van aard volgens protocollen en vaste werkschema's. Gedegen vak kennis is vereist; beslissingen binnen richtlijnen; bij oplossingen is interpretatie vereist.



Salarisschaal:

3b.

Functie-eisen:

- MBO;
- goede communicatieve vaardigheden;
- stressbestendig;
- punctueel;
- uitstekend mondeling taalgebruik;
- goede telefoonstem.

Functienaam:

Uitvaartleider A.

Doel van de functie:

het ontvangen van publiek en begeleiden van nabestaanden bij rouwbezoek, alsmede het begeleiden van uitvaartplechtigheden.

Taken:

- ziet toe op de conditie van de overledene en voert correcties uit aan de opbaring of verzorging;
- begeleidt nabestaanden bij het rouwbezoek;
- begeleidt nabestaanden op de dag van de uitvaart;
- geeft leiding aan dragers en chauffeurs op de dag van de uitvaart.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- verloop van de uitvaartplechtigheid zoals met de nabestaanden is afgesproken;
- vragen van assistentie en/of het geven van opdrachten aan dragers, chauffeurs en derden (bijvoorbeeld: medewerkers begraafplaats);
- algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema's; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Salarisschaal:

4a zonder beschikbaarheid en 4b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;
- goede communicatieve vaardigheden;
- stressbestendig;
- representatief;
- uitstekend mondeling taalgebruik;
- hoffelijk;
- inlevingsvermogen;
- rijbewijs B;
- gerichte vakopleiding.

Functienaam:

boekhoudkundig medewerker.

Doel van de functie:

het verrichten van uitvoerende en controlerende werkzaamheden op het gebied van financiële administratie.

Taken:

- voert financiële gegevens (inkoopfacturen) in en codeert;



- bereidt betalingsopdrachten voor;
- bereidt de uitvaartnota voor op basis van de kostenbegroting en de inkoopfactuur;
- geeft informatie aan opdrachtgevers over de financiële afwikkeling van de uitvaart;
- draagt zorg voor debiteuren- en crediteurenbewaking;
- draagt zorg voor grootboekadministratie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

verantwoordelijk voor (een deel van) de grootboekadministratie onder leiding van een administrateur; vaktechnisch ondersteunend waarvoor een gedegen kennis van het vakgebied vereist is; beslissingen binnen richtlijnen.

Salarisschaal:

4b.

Functie-eisen:

- MBA;
- administratieve ervaring.

Functienaam:

nazorgadviseur.

Doel van de functie:

het bijstaan van nabestaanden na de uitvaart en het leveren van een bijdrage aan de kwaliteitszorg van de organisatie.

Taken:

- legt contacten met nabestaanden voor een nabespreking van de uitvaart.
- bespreekt het verloop van de uitvaart met de nabestaanden en adviseert betreffende verzekeringskwesties en andere financieel-administratieve zaken;
- geeft advies en informatie over zaken met betrekking tot het overlijden: grafmonumenten, dankbetuigingskaarten enz. en draagt zorg voor realisatie van de wensen op dit gebied;
- geeft nabestaanden, waar nodig, de eerste opvang in het kader van rouwverwerking en verwijst eventueel naar gespecialiseerde hulp;
- bespreekt het verloop van door de organisatie verzorgde uitvaarten in de organisatie en doet voorstellen voor verbetering;
- houdt kennis bij betreffende sociale wetgeving, erfrecht, subsidieregelingen, fiscale gevolgen van overlijden, uitvaartverzorging en rouwbegeleiding;
- stelt bovenstaande kennis ter beschikking aan collega's in de organisatie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema's; gedegen vak kennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Salarisschaal:

4b.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;
- goede communicatieve vaardigheden;
- representatief;
- gevoel voor hulpverleningsvaardigheden (inlevingsvermogen);
- uitstekend mondeling taalgebruik;
- hoffelijk;
- rijbewijs B;
- gerichte vakopleiding.



Functienaam:

uitvaartleider B.

Doel van de functie:

aangeven van mogelijkheden wat betreft de uitvaart en het inventariseren van wensen van nabestaanden, het realiseren hiervan en het begeleiden van uitvaartplechtigheden.

Taken:

- informeert nabestaanden over de mogelijkheden met betrekking tot de uitvaart en inventariseert wensen;
- maakt afspraken met andere afdelingen (bijvoorbeeld: binnendienst) en derden (bijvoorbeeld: geestelijke);
- maakt een kostenbegroting;
- verleent assistentie bij verzekeringskwesties en enkele financiële en administratieve zaken;
- ziet toe op de conditie van de overledene en voert correcties uit aan de opbaring of verzorging;
- begeleidt nabestaanden bij het rouwbezoek;
- begeleidt nabestaanden op de dag van uitvaart;
- geeft leiding aan dragers en chauffeurs op de dag van de uitvaart;
- legt afspraken schriftelijk vast en rapporteert schriftelijk.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- verloop van de uitvaartplechtigheid, zoals met nabestaanden is afgesproken;
- vragen van assistentie en/of het geven van opdrachten aan andere afdelingen (bijvoorbeeld: binnendienst) en derden (bijvoorbeeld: medewerkers begraafplaats);
- algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema's; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Salarisschaal:

5a zonder beschikbaarheid en 5b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;
- goede communicatieve vaardigheden;
- stressbestendig;
- representatief;
- uitstekend mondeling taalgebruik;
- hoffelijk;
- inlevingsvermogen;
- rijbewijs B;
- gerichte vakopleiding.

Functienaam:

medewerker bedrijfsbureau.

Doel van de functie:

dagelijks inplannen van de beschikbare medewerkers en materiaal op de uit te voeren uitvaarten en/of werkzaamheden, alsmede het organiseren, aansturen en controleren van delen van de uitvaart.

Taken:

- verdeelt beschikbare medewerkers en middelen (zoals auto's) over de uit te voeren activiteiten;
- huurt mensen en middelen in bij externe leveranciers;
- maakt roosters;
- verdeelt uitvaartbesprekingen over de beschikbare medewerkers;
- controleert op uitvoerbaarheid van gemaakte afspraken en op de voortgang van de verschillende deelactiviteiten;



- verstrekt opdrachten aan andere afdelingen van de organisatie ter realisering van de gemaakte afspraken;
- legt tijden vast voor rouwbezoek en uitvaartplechtigheden;
- neemt verzoeken tot wijziging van gemaakte afspraken aan en verwerkt deze;
- vraagt assistentie aan andere uitvaartorganisaties, volgens vastgestelde normen en procedures;
- administreert bovengenoemde werkzaamheden eventueel met behulp van een computer.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- efficiënt inzetten van mensen en middelen;
- inplannen van mensen en middelen op basis van de beschikbare capaciteit, volgens vastgestelde normen en procedures;
- geven van werkopdrachten, één en ander binnen vastgestelde kaders;
- algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema's; gedegen vakkenis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Salarisschaal:

5a zonder beschikbaarheid en 5b met beschikbaarheid.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;
- uitstekend logistiek inzicht.

Functienaam:

leidinggevende middenkader.

Doel van de functie:

het geven van leiding aan en het coördineren van de uitvoerende werkzaamheden op de betreffende afdeling, waarbij zorg wordt gedragen voor een efficiënte inzet van mensen en middelen.

Taken:

- geeft leiding: bewaakt de voortgang en uitvoering van het werk; stelt richtlijnen op en ziet toe op de naleving daarvan;
- ontwerpt hulpmiddelen voor het werk, begeleidt en stimuleert medewerkers;
- bezetting: draagt zorg voor een goede bezetting, zowel kwalitatief als kwantitatief;
- draagt bij aan de selectie van eigen medewerkers;
- informatieoverdracht: organiseert en leidt het werkoverleg; rapporteert aan eigen leidinggevende;
- beheert middelen die worden gebruikt bij de bedrijfsuitvoering;
- assisteert bij het uitvoerende werk in niet-reguliere situaties;
- controleert input en output van zijn afdeling;
- draagt zorg voor vakantieplanning en urenregistratie;
- draagt zorg voor verzuimbegeleiding.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- efficiënte inzet van mensen en middelen;
- uitvoeren van vastgesteld beleid op zijn terrein;
- beslissingen over kosten tot een bepaald bedrag, binnen de afgesproken kaders;
- beslissingen in het kader van bovengenoemde taken binnen de met de eigen leidinggevende afgesproken kaders;
- plannen en bewaken van uitvoering van anderen; beoordelen van medewerkers.

Salarisschaal:

7.

Functie-eisen:

- HBO.



Functienaam:

leidinggevende hoger kader.

Doel van de functie:

leiding geven aan de activiteiten van zijn unit en zorg dragen voor de verbetering van de resultaten, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Taken:

- leidt, begeleidt, adviseert, stimuleert zijn medewerkers (het middenkader);
- volgt zijn organisatie kritisch en voert structurele oplossingen door voor knelpunten;
- bezetting: draagt zorg voor een goede bezetting, zowel kwalitatief als kwantitatief;
- informatieoverdracht: organiseert en leidt het afdelingsoverleg; rapporteert aan de directie;
- beleidsontwikkeling: ontwikkelt beleidsvoorstellen en voorziet deze van financiële onderbouwing;
- onderhoudt externe contacten op vergelijkbaar niveau;
- assisteert het middenkader in niet-reguliere situaties.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- verbetering van de resultaten (kwantitatief en kwalitatief);
- selectie van eigen medewerkers;
- uitvoeren van vastgesteld beleid;
- beslissingen binnen algemene doelstellingen en beleidslijnen;
- beslissingen over kosten tot een bepaald bedrag, binnen afgesproken kaders.

Salarisschaal:

9.

Functie-eisen:

- HBO/WO.

BIJLAGE 2 FUNCTIENIVEAUMATRIX

Niveau	Groepskenmerken	Salarisschaal
V	Beslissingen beïnvloeden het eindresultaat van een afdeling c.q. de relatie van commerciële targets. Ondernemend gedrag en kennis op management en commercieel gebied zijn noodzakelijk. Specialistische werkzaamheden, waarvoor diepgaande kennis van een vakgebied moet worden gecombineerd met globale kennis van andere vakgebieden. Beslissingen binnen algemene doelstellingen/beleidslijnen.	8 en 9
IV	Vaktechnische werkzaamheden met een grotendeels niet standaard karakter. De op te lossen problemen vereisen eigen beoordeling en handelingskeuze en betreffen met name één vakgebied. Inspelen op omstandigheden en eigen initiatief spelen een rol. Plannen en bewaken van de uitvoering van werkzaamheden van anderen. Initiëren en begeleiden van veranderings- en samenwerkingsprocessen. Beslissingen binnen hoofdlijnen/beleidslijnen.	6 en 7
III	Vaktechnisch of commercieel ondersteunende werkzaamheden met een grotendeels standaard karakter, waarvoor gedegen kennis van het vakgebied vereist is. Gevarieerde problemen, waarvan de oplossing interpretatie vereist. Beslissingen binnen richtlijnen. Interpretaties van regelingen.	4a en b 5a en b
II	Uitvoerende vaktechnische werkzaamheden, waarvoor kennis van het vakgebied vereist is. Voorkomende problemen zijn concreet, keuze uit enkele oplossingsmogelijkheden. Beslissingen binnen richtlijnen. Toepassing van regelingen.	3a en b
I	Eenvoudige uitvoerende werkzaamheden, veelal met een routinematig karakter. Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens vaste procedures. Voorkomende problemen zijn concreet, oplossingsmogelijkheden zijn beperkt. Beslissingen binnen voorschriften. Signaleren, niet interpreteren.	1 en 2



BIJLAGE 3 SALARISSCHALEN

Salarisschalen per 1 oktober 2011 met 1,85% salarisverhoging

	1	2	3 A	3 B	4 A	4 B	5 A	5 B	6	7	8	9
1	1.438,50	1.556,59	1.523,02	1.723,51	1.758,76	1.985,08	1.867,26	2.105,87	2.222,50	2.370,41	2.517,03	2.663,64
2	1.500,25	1.634,10	1.601,79	1.810,69	1.831,10	2.065,82	1.944,13	2.191,13	2.319,38	2.488,60	2.646,84	2.803,15
3	1.570,76	1.711,60	1.679,94	1.897,90	1.904,08	2.146,55	2.020,34	2.276,38	2.416,25	2.606,80	2.776,67	2.942,65
4	1.641,29	1.789,10	1.758,76	1.985,08	1.976,41	2.227,29	2.097,18	2.361,62	2.513,16	2.724,98	2.906,51	3.082,17
5	1.711,81	1.866,59	1.836,91	2.072,29	2.049,41	2.308,04	2.174,05	2.446,91	2.610,03	2.843,20	3.036,33	3.221,68
6	1.782,33	1.944,13	1.915,70	2.159,47	2.121,73	2.388,75	2.250,91	2.532,16	2.706,90	2.961,39	3.166,13	3.361,19
7	1.852,83	2.021,62	1.993,84	2.246,67	2.194,70	2.469,52	2.327,77	2.617,40	2.803,81	3.079,59	3.295,94	3.500,71
8	1.923,38	2.099,13	2.072,67	2.333,86	2.267,05	2.550,24	2.404,01	2.702,66	2.900,68	3.197,76	3.425,77	3.640,23
9		2.176,65	2.150,81	2.421,07	2.340,03	2.630,98	2.480,88	2.787,93	2.997,56	3.315,98	3.555,60	3.779,71
10					2.412,39	2.695,57	2.557,69	2.873,17	3.094,45	3.434,21	3.685,42	3.919,25
11									3.191,31	3.552,38	3.815,26	4.058,76
12												4.198,28

Salarisschalen per 1 april 2012 met 0,5% salarisverhoging

	1	2	3 A	3 B	4 A	4 B	5 A	5 B	6	7	8	9
1	1445,69	1564,38	1530,64	1732,12	1767,55	1995,00	1876,59	2116,40	2233,61	2382,26	2529,61	2676,96
2	1507,75	1642,27	1609,80	1819,74	1840,26	2076,15	1953,85	2202,09	2330,98	2501,05	2660,07	2817,16
3	1578,62	1720,16	1688,34	1907,39	1913,60	2157,28	2030,44	2287,76	2428,33	2619,83	2790,55	2957,36
4	1649,50	1798,04	1767,55	1995,00	1986,29	2238,42	2107,67	2373,42	2525,72	2738,60	2921,05	3097,59
5	1720,37	1875,93	1846,09	2082,65	2059,65	2319,58	2184,92	2459,14	2623,08	2857,42	3051,51	3237,79
6	1791,25	1953,85	1925,28	2170,27	2132,34	2400,69	2262,16	2544,82	2720,43	2976,20	3181,96	3378,00
7	1862,10	2031,73	2003,81	2257,90	2205,68	2481,86	2339,41	2630,49	2817,83	3094,99	3312,42	3518,21
8	1932,99	2109,62	2083,03	2345,53	2278,38	2562,99	2416,03	2716,17	2915,18	3213,75	3442,89	3658,43
9		2187,53	2161,56	2433,17	2351,73	2644,13	2493,29	2801,87	3012,55	3332,56	3573,38	3798,61
10					2424,45	2709,05	2570,48	2887,53	3109,92	3451,38	3703,85	3938,85
11									3207,26	3570,14	3834,34	4079,06
12												4219,27

BIJLAGE 4 PROTOCOL BEOORDELINGSSYSTEEM

Artikel 1 Algemene uitgangspunten beoordelingssysteem

- De werkgever kan met ingang van 1 januari 2009 kiezen voor toepassing van het beoordelingssysteem zoals opgenomen in de cao. Als hij daarvoor kiest, gelden alle voorwaarden zoals gesteld in deze regeling voor alle werknemers, inclusief de bezwarenregeling.
- Indien binnen een onderneming reeds een beoordelingssysteem is overeengekomen met de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging dat expliciet is gekoppeld aan het systeem van salarisaanpassingen, kan dit systeem onverminderd toegepast blijven worden mits, bij een overeenkomst met een Personeelsvertegenwoordiging, de betreffende vertegenwoordiging adequate training ter zake heeft genoten of betreffende expertise aantoonbaar beschikbaar is.
- Per onderneming wordt in overleg tussen werkgever en Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging of bij gebreke hiervan met de werknemers, afstemming bereikt over het invoeren van dit systeem.
- Indien de werkgever wenst over te gaan tot invoering van het beoordelingssysteem, neemt hij daarbij de in het systeem opgenomen gezichtspunten en procedures in acht.
- Het betreft een eenvoudig en transparant beoordelingssysteem. Het verkrijgen van een halve periodiek, één periodiek, twee periodieken of geen periodiek, is afhankelijk gesteld van de prestaties van de werknemer.
- Het beoordelingssysteem bestaat uit een cyclus van tenminste twee gesprekken per jaar, te weten:
 - Functioneringsgesprek; dit gesprek vindt plaats overeenkomstig de procedure zoals omschreven in artikel 2 en heeft geen financiële en/of arbeidsvoorwaardelijke consequenties;
 - Beoordelingsgesprek; dit gesprek vindt plaats overeenkomstig de procedure zoals omschreven in artikel 3. Het verkrijgen van een periodiek is afhankelijk van de beoordeling van de werknemer.



Artikel 2 Procedure functioneringsgesprek

1. Het functioneringsgesprek heeft als doel het functioneren van de medewerker in de organisatie te bespreken en is in hoofdzaak toekomstgericht.
2. Bij het functioneringsgesprek ligt het accent op de begeleiding en ontwikkeling van de medewerker. In het gesprek is dan ook sprake van tweerichtingsverkeer.
3. Tenminste eenmaal per kalenderjaar, en wel in het eerste kwartaal, vindt het functioneringsgesprek plaats op basis van het Formulier Functioneringsgesprek, zoals opgenomen in bijlage 5 van de cao. Tenminste één week voordat het functioneringsgesprek plaatsvindt, geven zowel de werkgever als de werknemer schriftelijk aan elkaar aan welke onderwerpen in het gesprek aan de orde worden gesteld.
4. Tijdens het functioneringsgesprek, aan de hand van nader te bepalen gezichtspunten, geeft de werkgever zijn mening over het functioneren van de werknemer. De werknemer heeft de gelegenheid om zelf eveneens bespreekpunten in te brengen.
Aan de uitkomst van het functioneringsgesprek worden geen financiële en/ of arbeidsvoorwaardelijke consequenties verbonden.
5. In het Formulier Functioneringsgesprek worden de afspraken vastgelegd die gemaakt zijn voor een periode van in de regel een kalenderjaar omtrent de (competentie)ontwikkeling van de medewerker, teneinde het toekomstig functioneren te verbeteren. Hierbij kan gedacht worden aan het gedrag, de vaardigheden en de persoonlijke ontwikkeling van de werknemer die daarvoor nodig zijn en over de eventuele daartoe benodigde middelen en faciliteiten.
6. De werkgever stelt binnen twee weken na het voeren van het functioneringsgesprek het definitieve verslag op en verstrekt het ingevulde Formulier Functioneringsgesprek aan de werknemer. De werkgever en de werknemer tekenen het formulier voor akkoord. Indien werkgever en werknemer verschil van inzicht hebben over de te maken afspraken, beslist de werkgever en kan de werknemer zijn/haar zienswijze op het Formulier Functioneringsgesprek vermelden. In dat geval tekent de werknemer het formulier voor gezien. De werkgever en de werknemer behouden elk een exemplaar van dit formulier. De werkgever bewaart het Formulier Functionerings- en Beoordelingsgesprek in het dossier van de werknemer.
7. Eventueel kunnen tussentijdse functioneringsgesprekken plaatsvinden, teneinde de ontwikkeling van de werknemer en de gemaakte afspraken te evalueren. Tussentijdse afspraken worden op een nieuw Formulier Functionerings- en Beoordelingsgesprek vastgelegd.

Artikel 3 Procedure beoordelingsgesprek

1. Het beoordelingsgesprek heeft tot doel het functioneren van de medewerker te beoordelen. Dit oordeel is gebaseerd op de periode voorafgaande aan het beoordelingsgesprek.
2. Het beoordelingsgesprek vindt plaats van leidinggevende tot medewerker en heeft een eenzijdig karakter. De beoordeling vormt de basis voor het al dan niet toekennen van een periodiek.
3. De werknemer ontvangt, tenminste twee weken van tevoren, een schriftelijke uitnodiging voor het beoordelingsgesprek.
4. Het beoordelingsgesprek met de werknemer wordt door de direct leidinggevende voorbereid door vooraf het beoordelingsformulier zo volledig mogelijk in te vullen. Vervolgens wordt het beoordelingsgesprek gevoerd door diegene die direct leiding geeft aan de werknemer.
5.
 - a. Tijdens het gesprek kunnen, bij zwaarwegende argumenten van de werknemer, eventueel nog aanpassingen worden gedaan door de direct leidinggevende in het Formulier Beoordelingsgesprek.
De uitkomst van het beoordelingsgesprek wordt door de werkgever binnen een week na het gesprek schriftelijk en beargumenteerd in tweevoud aan de werknemer voorgelegd, en wordt beschouwd als een voorlopige beoordelingsuitslag.
 - b. De werknemer tekent één exemplaar van deze voorlopige beoordelingsuitslag voor ontvangst en retourneert dit binnen een week na ontvangst aan de werkgever.
 - c. Bij de sub a bedoelde voorlegging wordt de werknemer gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar zoals bedoeld in lid 6 en de daarvoor gestelde termijn.
6. a. Als de werknemer het niet eens is met de in lid 5.a. bedoelde voorlopige beoordelingsuitslag,



kan hij/zij binnen drie weken na ontvangst hiervan een schriftelijk en beargumenteerd bezwaar indienen bij de naast hogere leidinggevende of bij de eindverantwoordelijke van de onderneming en verzoeken om een nieuw gesprek over de voorlopige beoordelingsuitslag waarbij de werknemer zich kan laten bijstaan door een derde.

- b. Naar aanleiding van dit ingediende bezwaar vindt er binnen één week een nieuw gesprek plaats en neemt de werkgever de voorlopige beoordelingsuitslag in heroverweging. Vervolgens kan de werkgever besluiten de voorlopige beoordelingsuitslag te herzien.
7. Zo spoedig mogelijk na het verstrijken van de in lid 6 bedoelde bezwaartermijn, en in ieder geval niet later dan drie weken daarna, deelt de werkgever schriftelijk en beargumenteerd de definitieve beoordelingsuitslag aan de werknemer mee.
8. Indien de werknemer het niet eens is met de definitieve beoordelingsuitslag, kan hij/zij overeenkomstig artikel 5 lid 4 bezwaar aantekenen door de Geschillencommissie te laten toetsen of de beoordeling volgens de vastgestelde procedure zorgvuldig en op een juiste wijze tot stand is gekomen

Artikel 4 Beoordelingssysteem en gezichtspunten

1. Het beoordelingsgesprek vindt plaats maximaal negen maanden na het functioneringsgesprek op grond van het bepaalde in artikel 7 lid 6 van de cao Uitvaartverzorging en op basis van het Formulier Functionerings- en Beoordelingsgesprek zoals opgenomen in bijlage 5 van de cao.
2. Het verkrijgen van een periodiek wordt afhankelijk gesteld van de prestaties van de werknemer. Hierbij gelden de volgende regels:
 - a. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van dit protocol zijn/haar functie 'matig' heeft vervuld, d.w.z. dat de werknemer de functie nog niet geheel beheerst maar de functie ook niet slecht vervult, dan kent de werkgever een *halve periodiek* toe.
 - b. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van dit protocol zijn/haar functie goed heeft vervuld, dan kent de werkgever aan de werknemer *één periodiek* toe.
 - c. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van dit protocol zijn/haar functie uitstekend heeft vervuld, dan kent de werkgever *twee periodieken* toe.
 - d. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met inachtneming van dit protocol zijn/haar functie onvoldoende ofwel slecht heeft vervuld, dan kent de werkgever *geen periodiek* toe.
3. De werkgever kan het in het voorgaande lid bepaalde uitsluitend toepassen ten aanzien van een werknemer die tenminste één jaar in dienst is.
4. Het betreffende besluit van de werkgever wordt schriftelijk gemotiveerd aan de werknemer meegedeeld, met vermelding van de voor de salariëring van de werknemer daaruit voortvloeiende gevolgen.
5. De beoordeling van de werknemer in zijn functioneren geschiedt op basis van de individuele arbeidsovereenkomst, de functiebeschrijving en de door cao-partijen goedgekeurde competentieprofielen. De volgende gezichtspunten worden hierbij beoordeeld:
 - Algemene uitoefening van de functie
 - Resultaatgebieden
 - Kennis (intern en extern)
 - Ontwikkeling van competenties
 - ScholingDeze gezichtspunten zijn benoemd in het Formulier Functionerings- en Beoordelingsgesprek (zie bijlage 5)
6. Voor ieder van de in lid 5 genoemde gezichtspunten wordt door de in artikel 3 lid 4 bedoelde beoordelaar een waardering gegeven op een 4-punts schaal:
 1. Onvoldoende/slecht (de medewerker schiet op dit punt duidelijk tekort)
 2. Matig (de medewerker beheerst de functie nog niet volledig)
 3. Goed (de medewerker voldoet op dit punt aan de gestelde eisen)
 4. Uitstekend (de medewerker overtreft de norm)

Artikel 5 Bezwaarcommissie Beoordelingen

1. Er is een Geschillencommissie ten behoeve van de uitvaartbranche ingesteld. Het reglement van



deze Geschillencommissie is opgenomen in bijlage 10 van de cao Uitvaartverzorging.

2. Het secretariaat van de Geschillencommissie wordt verzorgd door MKB- Arbeidsvoorwaarden MKB-Nederland t.a.v.cao Uitvaartverzorging, Bezuidenhoutseweg 12, Den Haag. Postadres: Postbus 93002,2509 AA Den Haag.
3. De Geschillencommissie heeft tot taak werkgever en werknemer, op grond van ingediende schriftelijke stukken en hetgeen eventueel ter hoorzitting naar voren komt, schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over een ingediend bezwaar gericht tegen een vastgestelde beoordeling. De Geschillencommissie toetst of de beoordeling volgens de vastgestelde procedure zorgvuldig en op een juiste wijze tot stand is gekomen.
4. Als de werknemer zich niet kan verenigen met een op basis van artikel 3 lid 7 tot stand gekomen definitieve beoordelingsuitslag, kan de werknemer binnen 3 weken na ontvangst van deze uitslag schriftelijk en beargumenteerd bezwaar aantekenen bij de Geschillencommissie.
 - a. Een bezwaar wordt ingediend door een beargumenteerd bezwaarschrift, alsmede het ingevulde Formulieren Functioneringsgesprek en Beoordelingsgesprek in tweevoud aan het secretariaat van de Geschillencommissie te sturen, te weten: Bureau Arbeidsvoorwaarden MKB-Nederland, T.a.v. de Geschillencommissie cao Uitvaartverzorging, Postbus 5096, 2600 GB Delft.
 - b. De werknemer doet de werkgever tegelijkertijd een kopie van het bezwaarschrift toekomen.
5.
 - a. De werkgever doet de Geschillencommissie, nadat de Geschillencommissie hem daartoe heeft verzocht, binnen 3 weken een beargumenteerd verweerschrift in tweevoud toekomen.
 - b. De werkgever doet de werknemer tegelijkertijd een kopie van het Verweerschrift toekomen.
6. De Geschillencommissie kan, als dit voor de behandeling van het bezwaar wenselijk wordt geacht, de werknemer en/of werkgever opdragen binnen een bepaalde termijn, en eventueel op een voorgeschreven manier, aanvullend materiaal in te dienen.
7. De geschillencommissie neemt het ontvangen bezwaarschrift in behandeling overeenkomstig de werkwijze van de Geschillencommissie zoals opgenomen in artikel 7 en artikel 8 van het Reglement Geschillencommissie zoals opgenomen in bijlage 10 van de cao.
8. De Geschillencommissie neemt een beslissing overeenkomstig artikel 6 van het Reglement Geschillencommissie zoals opgenomen in bijlage 10 van de cao.
9. Het is de leden van de Geschillencommissie en hun plaatsvervangers niet Toegestaan over een te behandelen bezwaar:
 - a. zich uit te laten in enig onderhoud of gesprek met de desbetreffende werknemer en/of werkgever, behalve tijdens de mondelinge behandeling;
 - b. de standpunten openbaar te maken die binnen de Geschillencommissie tot de genomen beslissing hebben geleid;
 - c. datgene dat hen in het kader van de uitoefening van hun functie in de Geschillencommissie aan informatie is toegekomen, verder bekend te maken dan strikt noodzakelijk.
10.
 - a. De Geschillencommissie geeft binnen vier weken na de beraadslagingen schriftelijk en beargumenteerd bindend advies. Hierbij spreekt de Geschillencommissie uit of de gevolgde procedure juist is geweest.
 - b. De uitspraak is gebaseerd op de ingediende schriftelijke stukken en op hetgeen bij de eventuele mondelinge behandeling naar voren is gebracht.
 - c. Het bezwaar wordt gegrond verklaard als de Geschillencommissie beslist dat de plaatsgevonden beoordeling niet aan de procedurele eisen voldoet.
 - d. Als het bezwaar gegrond wordt verklaard maakt de werkgever een nieuwe beoordeling, met in acht name van het advies van de Geschillencommissie.
 - e. Het advies van de Geschillencommissie wordt gelijktijdig aan werknemer en werkgever toegezonden.

BIJLAGE 5A HANDLEIDING FUNCTIONERINGSGESPREK VOOR MEDEWERKER EN WERKGEVER

In het functioneringsgesprek tussen medewerker en leidinggevende wordt aandacht besteed aan het functioneren van de medewerker in de afgelopen periode en de wijze waarop de organisatie functioneert. Het voeren van functioneringsgesprekken is een essentieel onderdeel van de functie invulling



van de leidinggevende en van de medewerker. Deze gesprekken worden met een zekere regelmaat - in ieder geval eenmaal per jaar - gehouden.

De wederzijdse verwachtingen en afspraken worden besproken en op grond van de resultaten van die toetsing kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt voor de komende periode. Dit met het doel tot een juiste afstemming te komen tussen persoonlijke ontwikkeling, onderlinge samenwerking, werksfeer- en omstandigheden, kwaliteit van het werk, (zoals arbeidstijden, balans werk-privé) én de wensen van de leidinggevende c.q. organisatie.

Deelnemers

Het functioneringsgesprek is primair een aangelegenheid van medewerker en leidinggevende. Het karakter van het functioneringsgesprek is anders dan dat van het normale werkoverleg en de dagelijkse werkcontacten. Het is daarom van belang dat medewerker en leidinggevende zich op het gesprek voorbereiden. Tussen de gesprekspartners is het belangrijk dat er sprake is van een open houding naar elkaar.

Het functioneringsgesprek is uiteraard vertrouwelijk van karakter. Dit gesprek is tweerichtingsverkeer en wordt vanuit gelijkwaardigheid met elkaar gevoerd. Dat wil niet zeggen dat bij het functioneringsgesprek geen derde kan worden betrokken. Zo is het denkbaar dat een ander, die eveneens leiding of richting geeft aan het werk van de medewerker, bij het gesprek wordt betrokken. Voorbeeld: indien één secretaresse twee medewerkers ondersteunt, stemmen zij het functioneringsgesprek onderling met elkaar af. Het functioneringsgesprek gaat vooraf aan het beoordelingsgesprek dat een beoordeling van de leidinggevende over de medewerker inhoudt.

Het functioneringsgesprek wordt bij voorkeur halverwege het kalenderjaar gehouden en een beoordelingsgesprek aan het einde van het kalenderjaar.

Vastlegging gesprek

De gespreksonderwerpen en afspraken die worden gemaakt in het gesprek worden vastgelegd in het formulier functioneringsgesprekken (bijgevoegd). Deze vastlegging dient als geheugensteun voor het volgend gesprek. Het gaat er daarbij om de essentie in hoofdlijnen weer te geven en de voornaamste conclusies die zijn getrokken. Afspraken en acties worden opgenomen, bijv. over ontwikkelpunten, scholing/training. Het is aan leidinggevende en medewerker om bij aanvang van het gesprek af te spreken wie en wanneer het formulier wordt ingevuld. Het kan bijv. tijdens het gesprek per vraag worden ingevuld door leidinggevende of medewerker. Wanneer afspraken en voorgenomen acties aan de orde zijn, waarvan de uiteindelijke beslissing buiten de bevoegdheid van de leidinggevende valt, is het gewenst tevoren af te stemmen met degene die daartoe wel is bevoegd. Het verslag van het gesprek wordt door medewerker en leidinggevende ondertekend voor akkoord. Het verslag wordt bewaard in het personeelsdossier van medewerker. De medewerker ontvangt een kopie.

Inhoud

Rekening houdend met het doel van het functioneringsgesprek kunnen de volgende aspecten aan de orde komen:

- de functie-inhoud en eventuele onduidelijkheden hierover;
- vorderingen en/of veranderingen in het functioneren (levensfasepunten, verzuim);
- gedragingen binnen de werksituatie en binnen het team;
- storingen die op het functioneren van invloed (kunnen) zijn;
- werkdruk;
- ontwikkelpunten;
- omstandigheden die betrekking hebben op de werksituatie zoals relatie medewerker en leidinggevende, verdeling van het werk, de begeleiding en de informatievoorziening, enz.;
- de gezamenlijke aanpak voor de komende periode.

Verder zouden onderstaande thema's aan de orde kunnen komen:

- Loopbaanverwachtingen en -mobiliteit:
Hoe ziet de werknemer zijn loopbaan. Hoe kan hij/zij deze realiseren. Wat kan de leidinggevende en/of de organisatie daarbij betekenen. Wat kan van de werkgever worden gevraagd. Hoe kan scholing/opleiding hierbij een rol spelen?
- Communicatie en informatievoorziening:
Hoe verloopt de onderlinge communicatie tussen de leidinggevende en de medewerker. Is de medewerker voldoende betrokken bij hetgeen de leidinggevende doet en omgekeerd. Vindt er regelmatig werkoverleg plaats. Indien ja, heeft de medewerker het gevoel dat hij/zij in voldoende mate wordt betrokken bij het reilen en zeilen binnen de uitvaartonderneming?
- Samenwerking en teamgeest
Hoe wordt de samenwerking en de werksfeer ervaren; binnen het team, tussen collega's en/of tussen andere teams en collega's. Wat dragen medewerker en leidinggevende hier aan bij. Voelt de



medewerker zich gerespecteerd. Is er genoeg ruimte voor eigen initiatieven (zelfstandig werken) en/of inbreng om mee te denken en te participeren?

- Overige zaken
Zijn er zaken met betrekking tot de leidinggevende en/of met betrekking tot de organisatie die de medewerker graag anders zou willen zien.

BIJLAGE 5B FORMULIER FUNCTIONERINGSGESPREK

Kalenderjaar
Datum gesprek
Naam medewerker
Datum in dienst
Functie
Leidinggevende
Afdeling

Functie-inhoud en -uitvoering

1) Wat is de algemene indruk van de medewerker over zijn/haar eigen functioneren?
Hoe wordt het pakket van werkzaamheden ervaren, de rol, taken en verantwoordelijkheden?
Worden er belemmeringen ervaren bij de uitvoering van de functie? Hoe zouden deze kunnen worden opgelost/weggenomen?

2) Welke taken spelen dit jaar een belangrijke rol in het werk? (belangrijkste -max.3 of 4- taken benoemen)

3) Wat is de algemene indruk van de leidinggevende over de functie-invulling door de medewerker?

Samenwerking en teamgeest

4) Hoe is de houding, collegiaal gedrag, samenwerking en flexibiliteit van de medewerker ten opzichte van collega's
a) binnen het team en/of de leidinggevende?
b) externe relaties, maar ook naar collega's van andere teams of afdelingen?

Relatie leidinggevende - medewerker

5) Hoe ervaart de medewerker de rol van de leidinggevende?
(Denk hierbij aan: leiderschap, delegeren/organiseren van werkzaamheden, begeleiding, werkoverleg, motivatie, ruimte geven voor eigen initiatief)

Verbeter- en ontwikkelpunten

7) Op welke punten zijn door werknemer en leidinggevende verbeteringen te benoemen en worden welke afspraken gemaakt? (bijvoorbeeld: op het gebied van functie-invulling, onderlinge samenwerking, informatievoorziening, werkomstandigheden, persoonlijke ontwikkeling)

8) Welke doelstellingen moet medewerker komende jaar bereiken en wat is er voor nodig om deze te realiseren?

9) Wensen over:

Training / Opleiding

Begeleiding

Loopbaanontwikkeling

Arbeidsduur

Vervolgafpraak

minimaal 1 x per jaar of zoveel meer dan leidinggevende en medewerker met elkaar afspreken.
(is mogelijk zowel op initiatief van leidinggevende als op initiatief van medewerker)

Vervolg afspraak op:

Ondertekening voor akkoord

Leidinggevende:

Medewerker:

Datum

Datum

Is het formulier door jullie ondertekend? Maak dan voor ieder een kopie en zend het origineel naar de afdeling HRM (indien aanwezig). Het functioneringsverslag zal worden toegevoegd aan het personeelsdossier van de betrokken medewerker.



BIJLAGE 5C FORMULIER BEOORDELINGSGESPREK

Gebruik dit formulier als volgt:

1. Voer een functioneringsgesprek overeenkomstig de procedure zoals opgenomen in artikel 2 van het Protocol Beoordelingsstelsysteem (bijlage 4 van de cao Uitvaartverzorging). Leg bevindingen vast en evalueer de voortgang. Het functioneringsgesprek heeft **géén** gevolgen voor de salariering.
2. Voer een beoordelingsgesprek overeenkomstig de procedure zoals opgenomen in artikel 3 en 4 van het Protocol Beoordelingsstelsysteem (bijlage 4 van de cao Uitvaartverzorging). Leg bevindingen en afspraken vast. De eindbeoordeling heeft consequenties voor de salariering.
3. De beoordeling heeft betrekking op verschillende aspecten van de functie.
Per (deel)onderwerp is het mogelijk om de volgende waardering te geven:
O = Onvoldoende (de medewerker schiet op dit punt duidelijk tekort)
M = Matig (de medewerker beheerst de functie nog niet volledig)
G = Goed (de medewerker voldoet op dit punt aan de gestelde eisen)
U = Uitstekend (de medewerker overtreft de norm))

Omcirkel steeds de toegekende waardering. Indien gewenst kan bij een waardering een toelichting worden gegeven.

Algemene gegevens	
Naam	
Functie	
Werkzaam in de functie sinds	
Datum en tijdstip functioneringsgesprek	
Datum en tijdstip beoordelingsgesprek	
Naam beoordelaar	
Functie beoordelaar	
Periode van het functionerings-/beoordelingsgesprek	
Aard van het gesprek	
	Van tot
	() Functioneringsgesprek
	() Beoordelingsgesprek

Algemene uitoefening van de functie

De functie van de medewerker brengt een aantal taken met zich mee. Stel de belangrijkste taken vast (minimaal drie en maximaal vijf). Omschrijf deze kort en geef een waardering, indien gewenst met een toelichting daarbij.

Taak	Waardering	Toelichting
1.	O M G U	
2.	O M G U	
3.	O M G U	
4.	O M G U	
5.	O M G U	

Resultaatgebieden¹

De omschrijving van de voorbereidende en uitvoerende taken zijn opgenomen in de functieomschrijving. De functieomschrijving dient als basis voor de beoordeling.

Taak	Waardering	Toelichting
Vorbereidende taken	O M G U	
Uitvoerende taken	O M G U	
Voorlichting, begeleiding	O M G U	

¹ Voor een omschrijving van de resultaatgebieden zie pagina 55.

Kennis Intern en extern

	Waardering	Toelichting
Specifieke regelingen Van toepassing in de uitvaart- verzorging vs. klant, binnen het eigen werkgebied	O M G U	



Kennis Intern en extern

Wet- en regelgeving <i>Bijvoorbeeld: Wet op de lijkbezorging, Lijkhulselbe- sluit</i>	O M G U	
Interne kennis <i>Bijvoorbeeld: Huisregels of huishoudelijk reglement</i>	O M G U	

Competenties¹ *De beoordeling dient te geschieden volgens de maat die bij de functie past. Indien een aspect niet van toepassing is op de functie, blijft waardering achterwege.*

Aspect van de functie	Waardering	Toelichting
Klantgerichtheid	O M G U	
Beoordelings-/ signaleringsvermogen	O M G U	
Planning	O M G U	
Organiseren van eigen werk	O M G U	
Leidinggevende capaciteiten	O M G U	
Kwaliteitsgerichtheid <i>orde, netheid, hygiëne</i>	O M G U	
Mondelinge communicatie <i>Te woord staan van bezoekers, leveranciers, het woord voeren bij plechtigheden e.d.</i>	O M G U	
Contactuele vaardigheden	O M G U	
Samenwerking met- en Dienstverlenend naar Interne- en externe klanten	O M G U	
Stressbestendigheid	O M G U	
Integriteit	O M G U	
Flexibiliteit	O M G U	

¹ Voor een omschrijving van de competenties zie pagina 55 en 56.

Scholing

Zijn er in het verleden afspraken gemaakt over (bij)scholing	Ja Nee
Waardering effecten/resultaten van gevolgde opleiding en/of training	O M G U
Scholingsafspraken komende periode (<i>tijdpad en inhoud afspraken</i>):	

Onderwerpen die van invloed zijn op het functioneren

<p>Werkomstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning leidinggevende • Fysieke omstandigheden • Veiligheid en gezondheid <p>Persoonlijke ontwikkeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wensen m.b.t. opleiding en training • Toekomstbeeld van de werknemer • Visie leidinggevende op ontwikkeling werknemer <p>Overige ingebrachte besprekpunten door werknemer/ beoordelaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeterpunten competenties/beoordelingscriteria • Afspraken over het verbetertraject 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Eindbeoordeling

<p>O = Onvoldoende M = Matig G = Goed U = Uitmendend</p>	Beoordeling	<p>Commentaar <i>Geef indien gewenst verhelderend commentaar / een reactie</i></p>
Algemene uitoefening van de functie	O M G U	<p>Beoordelaar: Medewerker:</p>



Eindbeoordeling		
Resultaatgebieden	O M G U	Beoordelaar: Medewerker:
Kennis	O M G U	Beoordelaar: Medewerker:
Competenties	O M G U	Beoordelaar: Medewerker:
Scholing	O M G U	Beoordelaar: Medewerker:

Samengevatte eindbeoordeling	
Eindbeoordeling <i>Kruis onderstaand het juiste hokje aan:</i> () O: Onvoldoende () M: Matig () G: Goed () U: Uitstekend Salarisverhoging () O: onvoldoende = geen salarisverhoging () M: matig = 0,5 periodiek () G: goed = 1 periodiek () U: uitstekend = 2 periodieken Loopbaan <i>Geef aan of een andere functie passend is)</i>	Commentaar op de eindbeoordeling door de beoordelaar: Commentaar op de eindbeoordeling door de medewerker:

Afspraken
Door de medewerker te ondernemen acties naar aanleiding van het functionerings-/ beoordelingsgesprek: 1. 2. 3. 4. 5.
Door de beoordelaar te ondernemen acties naar aanleiding van het functionerings-/ beoordelingsgesprek: 1. 2. 3. 4. 5.

Formele afronding
Datum: Handtekening medewerker: Voor akkoord: () Voor gezien: () Handtekening beoordelaar:

Omschrijving beoordelingscriteria

Vorbereidende- en uitvoerende werkzaamheden

Het met de juiste inzet (van mensen en middelen) op een efficiënte en effectieve wijze realiseren van een optimale dienstverlening welke overeenkomen met de wettelijke normen en kwaliteitsnormen van de uitvaartonderneming.

Voorlichting, begeleiding

Het verstrekken van informatie aan de klant/nabestaanden waarbij zoveel mogelijk aan de wensen van klant/nabestaanden tegemoet wordt gekomen binnen de voor de uitvaartonderneming passende mogelijkheden en kosten.

Het begeleiden van de uitvaart binnen de daarvoor geldende normen van de uitvaartonderneming en overeenkomstig de afspraken met de klant/nabestaanden.



Klantgerichtheid

De medewerker stelt zich op de hoogte van de wensen en behoeften van de klant en komt hieraan, binnen de mogelijkheden van de uitvaartonderneming, zoveel mogelijk tegemoet. De medewerker heeft een dienstverlenende en uitnodigende houding naar de klant. De medewerker doet voorstellen om aan de wensen van de klant tegemoet te komen, toont belangstelling voor klachten en/of problemen van de klant.

Beoordelings-/signaleringsvermogen

De medewerker heeft een goed beeld van de kwalitatieve, financiële en commerciële aspecten van de dienstverlening en signaleert trends en ontwikkelingen in de markt, zodat aan de eisen en doelstellingen van de uitvaartonderneming kan worden voldaan.

Planning

De medewerker brengt structuur aan in de werkzaamheden zodat de nadruk komt te liggen op efficiency en effectiviteit. De medewerker weet prioriteiten te stellen en heeft een organiserend vermogen.

Organiseren van eigen werk

De medewerker is in staat zijn werkzaamheden naar eigen inzicht voor te bereiden, in te delen en uit te voeren en stemt deze af op de beschikbare tijd en middelen, zodat het gewenste resultaat op een zo efficiënt mogelijke wijze wordt bereikt.

Leidinggevende capaciteiten

De leidinggevende medewerker is in staat anderen aan te sturen zodat taken gerealiseerd en doelen bereikt worden. De leidinggevende onderkent en geeft aandacht aan de sterke en minder sterke punten van medewerkers en maakt optimaal gebruik van de talenten van medewerkers. De leidinggevende is in staat een evenwichtig team op te bouwen. Hij motiveert en inspireert medewerkers door eigen visie en enthousiasme over te dragen.

Kwaliteitsgerichtheid

De medewerker verzekert zich ervan dat het eigen werk aan de kwaliteitseisen van de uitvaartonderneming voldoet en initieert waar nodig en mogelijk kwaliteitsverbeteringen.

Mondelinge communicatie

De medewerker praat met zelfvertrouwen en moedigt anderen aan om zich ook uit te spreken. De medewerker spreekt gemakkelijk en op een correcte wijze collega's, leveranciers, klanten en bezoekers aan en weet hierbij de juiste toon te vinden. De medewerker kan zowel goed presteren in een groep als gesprekken voeren met mensen afzonderlijk. De medewerker gebruikt hierbij begrijpelijke en duidelijke taal.

Contactuele vaardigheden

De medewerker wekt vertrouwen en weet een goede indruk achter te laten bij zowel interne- als externe relaties. De medewerker weet contacten optimaal te benutten ten dienste van de klant en de eigen uitvaartonderneming.

Samenwerking met- en dienstverlenend naar interne - en externe klanten

Indien nodig stelt de medewerker het gezamenlijk belang boven het eigen belang. De medewerker draagt bij aan een zo optimaal mogelijk functioneren van het team en/of collega's. De medewerker doet concessies als het er om gaat tot een gezamenlijk resultaat te komen.

Stressbestendigheid

De medewerker weet waar zijn grenzen liggen en bewaakt deze goed. Hij kan spanning omzetten in alertheid en blijft bij drukte kalm en richt zich alleen op wat echt belangrijk is. De medewerker denkt positief en maakt problemen niet groter dan ze zijn.



Integriteit

De medewerker vervult zijn functie adequaat en zorgvuldig en neemt daarbij zijn verantwoordelijkheden en de geldende regels in acht. De medewerker houdt zich vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf spanning of conflicten met zich meebrengt.

Flexibiliteit

De medewerker is in staat het eigen gedrag bij te sturen ten behoeve van het doel van de uitvaartonderneming dan wel de wensen van de klant/nabestaanden. De medewerker is bereid taken op zich te nemen die niet precies in zijn functieprofiel passen.

De medewerker kan zijn eigen ideeën loslaten om een oplossing via een andere weg te vinden.

BIJLAGE 6 SOCIAAL BELEID UITVAARTVERZORGING

1. Algemeen

- a. Het sociaal beleid dient geïntegreerd en gelijkwaardig te zijn in het totale beleid van de bedrijven waarop de cao van toepassing is.
- b. Het sociaal beleid richt zich op de mens binnen de bedrijven. Binnen dat kader verdienen uit het oogpunt van een goed functioneren van de bedrijven, de normen en verwachtingen die bij de werknemers leven ten aanzien van hun welzijn en ontplooiingsmogelijkheden, ruime aandacht.
- c. De plaats van het sociaal beleid binnen de bedrijven komt tot uitdrukking in alle fasen van het totale beleid, waaronder de fasen van onderzoek, planning, beslissing, voorbereiding, invoering, bijsturing en uitvoering. Dit is o.m. noodzakelijk in verband met tijdig onderkennen van de gevolgen voor de werkgelegenheid zowel in kwantitatief als kwalitatief opzicht en het treffen van adequate maatregelen.
- d. Tegen de achtergrond van het bovenstaande wordt een voor de werknemers open en duidelijk sociaal beleid gevoerd, waarbij rekening wordt gehouden met het eigen karakter van het bedrijf, en met in achtname van de hieronder vermelde richtlijnen.

2. Informatie

- a. Met inachtneming van het bepaalde in de Wet op de Ondernemingsraden zal de werkgever de Ondernemingsraad periodiek inlichten en raadplegen omtrent de gehele gang van zaken in de onderneming in het algemeen, en meer in het bijzonder omtrent het gevoerde personeelsbeleid. Bij de gegevens kunnen onder andere mede worden betrokken:
 - de personeelsbezetting en de mutaties daarin;
 - programma's met betrekking tot opleiding, werkoverleg en promotie;
 - aanstelling, ontslag en de mate van verzuim;
 - beoordelingssysteem en overwerk.
- b. Een sociaal jaarverslag wordt tenminste 14 dagen voor de bespreking in de Ondernemingsraad ter visie van het personeel gelegd dan wel op aanvraag van een personeelslid ter beschikking gesteld.

3. Werkgelegenheidsoverleg op bedrijfstakniveau

- a. Op bedrijfstakniveau zal regelmatig overleg plaatsvinden over de economische toestand en de economische vooruitzichten van de bedrijfstak ten aanzien van in het bijzonder de werkgelegenheid.
- b. Dit overleg heeft tot doel partijen bij de cao informatie te verstrekken met een meer continu en systematisch karakter teneinde de werkgelegenheidsontwikkeling nauwgezet te kunnen volgen.
- c. Teneinde het beoogde overleg zo optimaal mogelijk te kunnen voeren neemt partij ter ene zijde op zich zodanige gegevens te verstrekken dat een zinvolle bespreking van de werkgelegenheidssituatie in de bedrijfstak mogelijk wordt.
- d. Eventuele toepassings- en interpretatieproblemen rond arbeidstijdenmanagement worden besproken in technisch overleg tussen cao-partijen.

4. Werkgelegenheidsoverleg op ondernemingsniveau

De werkgever die plannen voorbereidt, welke een belangrijke nadelige invloed op de werkgelegenheid in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin kunnen hebben, informeert daarover zo spoedig mogelijk de vakverenigingen met inachtneming van de wettelijke kaders (WOR). De werkgever zal daarbij tevens inzicht geven in de overwegingen, die aan de voorgenomen plannen ten grondslag liggen.



5. Vacatures

Over te vervullen vacatures worden de werknemers op een zodanig tijdstip geïnformeerd dat zij in de gelegenheid zijn als eersten op die vacature te reageren.

6. Allochtonen

Er dient gestreefd te worden naar een evenredige vertegenwoordiging van allochtonen binnen de Uitvaartzorg.

7. Zorgtaken

Partijen stellen vast dat de vervulling van zorgtaken tot de eigen verantwoordelijkheden van het individu behoort.

Daar waar de vervulling van deze zorgtaken in de klem dreigt te komen met de uitoefening van de functie zullen werkgever en werknemer met elkaar overleggen teneinde een oplossing van de situatie zoveel mogelijk te bevorderen.

BIJLAGE 10 REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Algemeen

Artikel 1

De geschillencommissie voor de cao uitvaartverzorging is opgericht in het kader van de cao uitvaartverzorging. Alle vigerende cao teksten betreffende de geschillencommissie zijn van toepassing op de samenstelling en het functioneren van de geschillencommissie.

Samenstelling geschillencommissie

Artikel 2

De geschillencommissie bestaat uit zes leden en zes plaatsvervangende leden. Hiervan worden drie leden en drie plaatsvervangende leden aangewezen door de werkgeversorganisaties en drie leden en drie plaatsvervangende leden aangewezen door de werknemersorganisaties.

Artikel 3

De geschillencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De functie van voorzitter wordt op rolatiebasis ingevuld waarbij de ene maal de voorzitter wordt geleverd door een van de werknemerspartijen en de andere maal door een van de werkgeverspartijen.

Artikel 4

De leden en plaatsvervangende leden hebben zitting voor 3 jaar. In vacatures wordt door de betreffende werknemers- ofwel werkgeverspartij voorzien. Herbenoeming is mogelijk.

Artikel 5

Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt door bedanken, overlijden of de verklaring van de organisatie welke de benoeming deed dat de betrokkene niet meer als lid fungeert.

Werkwijze van de geschillencommissie

Artikel 6

1. De Geschillencommissie neemt haar besluiten bij gewone meerderheid van stemmen en geeft haar beslissing schriftelijk en met redenen omkleed.
2. Als de geschillencommissie niet voltallig is, kan slechts tot stemming worden overgegaan indien ten hoogste een lid-werkgever en/of een lid-werknemer afwezig zijn en geen der aanwezige leden tegen de stemming bezwaar maakt.
3. Als een van de leden bezwaar maakt, wordt een tweede vergadering uitgeschreven waarin,



ongeacht het aantal leden een besluit kan worden genomen. In de convocatie zal het doel van deze vergadering worden vermeld.

4. Bij staking van de stemmen wordt de zaak verdaagd tot een volgende vergadering. Indien ook bij de alsdan te houden nadere beraadslaging geen besluit kan worden genomen, onthoudt de commissie zich van een uitspraak en hebben partijen bij het geschil de bevoegdheid het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
5. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.
6. Plaatsvervangende leden kunnen slechts deelnemen aan de beraadslagingen en stemmingen als de leden die zij vervangen niet aanwezig zijn.

Behandeling van geschillen

Artikel 7

Een lid van de geschillencommissie dat rechtstreeks bij een te behandelen geschil is betrokken, neemt niet aan de behandeling van het geschil deel. In zijn plaats treedt alsdan zijn vervanger op.

Artikel 8

1. Geschillen worden in eerste instantie in behandeling genomen door een door de geschillencommissie uit haar midden benoemde werkcommissie.
2. De werkcommissie bestaat uit twee leden, te weten de voorzitter en de secretaris van de geschillencommissie.
3. De dagelijkse gang van zaken van de werkcommissie wordt, met machtiging van de geschillencommissie, geregeld door de secretaris.
4. De werkcommissie kan partijen, nadat deze hun standpunt schriftelijk hebben uiteengezet, desgewenst horen. Vervolgens legt de werkcommissie haar, indien mogelijk unaniem, advies voor aan de geschillencommissie, die op basis daarvan een besluit neemt.
5. De geschillencommissie is bevoegd alvorens en besluit te nemen nadere inlichtingen in te winnen, zowel van partijen in het geschil als van derden. Zij is bevoegd partijen, getuigen en deskundigen ter nadere toelichting op te roepen om in haar vergadering te verschijnen. Een dergelijke oproep dient te geschieden met inachtneming van een termijn van tenminste een week.
6. De werkcommissie kan, als de zaak daartoe vatbaar voorkomt, aan partijen bemiddeling aanbieden.

Artikel 9

De beslissing van de geschillencommissie wordt, uiterlijk zes maanden nadat het geschil aanhangig is gemaakt, met redenen omkleed en door de secretaris ondertekend schriftelijk ter kennis gebracht van partijen in het geschil. Afschriften van genomen beslissingen worden door de secretaris aan de leden en plaatsvervangende leden van de geschillencommissie toegezonden.

Artikel 10

1. De geschillencommissie kan de kosten voor de behandeling van het geschil geheel of gedeeltelijk ten laste brengen van de verliezende partij.
2. Worden partijen over en weer op enige punten in het ongelijk gesteld, dan kan de geschillencommissie de kosten geheel of gedeeltelijk tussen partijen verdelen.
3. Voordat de geschillencommissie kosten maakt voor de behandeling van een geschil door het inwinnen van extern advies of het horen van getuigen, worden de partijen bij het geschil hiervan op de hoogte gesteld.
De partijen bij het geschil worden eveneens op de hoogte gesteld van de doorbelasting van deze kosten zoals in dit artikel wordt beschreven. Desgewenst kunnen partijen bij het geschil de behandeling door de geschillencommissie laten staken.



Dispensaties

Artikel 11

1. Aanvragen voor toestemming tot afwijking van de in de CAO vastgestelde lonen en andere arbeidsvoorwaarden moeten, voorzien van een toelichting, aangevende de omstandigheden welke aanleiding zijn tot het verzoek, bij het secretariaat van de geschillencommissie worden ingediend.
2. Als de geschillencommissie aanleiding vindt een verzoek geheel of gedeeltelijk af te wijzen, wordt deze afwijzing met redenen omkleed.
3. De geschillencommissie kan een door haar te bepalen vergoeding in rekening brengen voor de behandeling van dispensatieaanvragen.

Wijziging

Artikel 12

De geschillencommissie is bevoegd tot wijziging van dit reglement met dien verstande dat de wijzigingen niet in strijd zijn met de op dat moment vigerende CAO. Wijzigingen geschieden met 4/6 meerderheid van stemmen. Over punten waarin het reglement niet voorziet, beslist de geschillencommissie met algemene stemmen van de aanwezigen.

Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 december 2012.

Dictum III

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

Dictum IV

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 januari 2013 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 27 maart 2012

*De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
namens deze:
de directeur Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving,
M.H.M. van der Goes*