



## Reisbranche 2017/ 2018 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

### **Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 19 september 2017 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de Reisbranche**

UAW Nr. 11893

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen mede namens de overige partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij ter ener zijde: Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen;

Partijen ter andere zijde: FNV, CNV Vakmensen.nl 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:

#### **HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN**

##### **Artikel 1 Werkingsfeer**

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

1. Reisbranche: de bedrijfstak waarin ondernemingen of onderdelen van ondernemingen werkzaam zijn die uitsluitend of in hoofdzaak het bedrijf uitoefenen van (online) reisorganisator of (online) reisagent, waarbij wordt verstaan onder:
  - a. (Online) Reisorganisator, degene die in de uitoefening van zijn bedrijf op eigen naam al dan niet van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt. Hieronder wordt tevens verstaan degene die in Nederland ten behoeve van al dan niet uit Nederland afkomstige reizigers c.q. ten behoeve van niet in Nederland gevestigde reisondernemingen bemiddelt bij de uitvoering van reizen of onderdelen daarvan.
  - b. (Online) Reisagent, degene die in de uitoefening van zijn bedrijf bemiddelt bij het tot stand komen van overeenkomsten op het gebied van reizen in de ruimste zin des woords, waaronder worden begrepen overeenkomsten inzake vervoer, verblijf en pakketreizen.
2. Van de werking van deze cao zijn uitgesloten ondernemingen of onderdelen van ondernemingen voor zover daar op 1 januari 1993 een cao van toepassing was, alsmede:
  - touringcarbedrijven;
  - luchtvaartmaatschappijen;
  - rederijen;
  - spoorwegmaatschappijen.
3. 1. Uitzendkrachten vallen onder de bepalingen in de cao voor de Reisbranche zoals opgesomd onder sub a) tot en met sub f):
  - a. artikel 8, functie-indeling en beloning;
  - b. artikel 9a, collectieve loonsverhoging;
  - c. artikel 9b, individuele loonsverhoging;
  - d. artikel 11, overwerk (toeslag);
  - e. artikel 12, bijzondere uren (toeslag);
  - f. artikel 19, vakantietoeslag.



2. De werkgever is als inlener verplicht zich ervan te verzekeren dat aan arbeidskrachten die als uitzendkrachten aan zijn onderneming ter beschikking zijn gesteld de beloning en overige vergoedingen worden betaald overeenkomstig het bepaalde in lid 3 sub 1 van dit artikel. De werkgever beperkt zich als inlener tot het gebruikmaken van NEN 4400 gecertificeerde uitzendondernemingen uit het register normering arbeid.
5. Indien en voor zover de werkgever als inlener de onder lid 3 sub 1 en/of sub 2 van dit artikel bedoelde verplichtingen niet nakomt, is hij ten opzichte van de ingeleende uitzendkracht aansprakelijk voor naleving van de in die leden bedoelde cao-bepalingen als ware de uitzendkracht bij de werkgever zelf in dienst.
4. De geldigheid van in de onderneming afgesproken lonen en andere arbeidsvoorwaarden, welke in voor de werknemer gunstige zin afwijken van de bepalingen van deze cao, wordt door deze cao niet aangetast.
5. Het is de werkgever alleen toegestaan om in gunstige zin voor de werknemer af te wijken van de arbeidsvoorwaarden in deze cao.

## Artikel 2 Definities

1. Een onderneming of een onderdeel van een onderneming wordt geacht in hoofdzaak het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uit te oefenen, indien meer dan 50% van de loonsom van de desbetreffende onderneming (of een onderdeel van de onderneming) daaraan moet worden toegeschreven.
2. Werkgever: ledere natuurlijke of rechtspersoon die één of meer bedrijven exploiteert en die één of meer werknemers krachtens arbeidsovereenkomst in de reisbranche in dienst heeft.
3. a. Werknemer: De man of de vrouw die met de werkgever een arbeidsovereenkomst in zin van artikel 610 Boek 7 Titel 10 Burgerlijk Wetboek heeft gesloten en zijn standplaats in Nederland heeft. Stagiaires en vakantiewerkers worden niet als werknemer aangemerkt in de zin van de cao.  
b. De bepalingen betreffende de vaststelling van het loon en die betreffende de arbeidsduur zijn uitsluitend van toepassing op werknemers die een functie uitoefenen, van een niveau dat niet uitgaat boven de in artikel 8 genoemde functiegroepen.
4. Oproepkracht: de werknemer die incidenteel na oproep wordt ingezet. Voor deze oproepkracht geldt geen prestatieplicht, noch worden hem garantie-uren toegekend. De werkgever is niet verplicht de oproepkracht in te zetten.
5. Brutoloon: het brutoloon in enig tijdvak exclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.
6. Nettoloon: het nettoloon in enig tijdvak inclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.
7. Uurloon: periodeloon gedeeld door het aantal uren dat een medewerker in volledige dienst per periode werkzaam is.
8. Seizoenswerk: betreft die functies die als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste 9 maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend (zie bijlage 4 voor overzicht).

## Artikel 4 Verplichtingen van de werkgever

3. De werkgever zet zich in voor een beleid, gericht op gelijke kansen op arbeid en gelijke kansen in de arbeidsorganisatie voor gelijkwaardige werknemers, ongeacht leeftijd, sekse, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levens- of geloofsovertuiging, huidskleur, ras of etnische afkomst, nationaliteit en politieke keuze, zonder dat er strijdigheid ontstaat met de objectieve vereisten van de functie.
4. De werkgever zal ongewenste intimiteiten zoveel mogelijk trachten te voorkomen. In voorkomende gevallen zal de werkgever optreden tegen de pleger.
5. De werkgever zal de privacy van de werknemers zoveel mogelijk beschermen.
7. Onverminderd de wettelijke regels met betrekking tot de voorwaarden, waaronder een concurrentiebeding kan worden aangegaan, zal de werkgever geen concurrentiebeding overeenkomen met een werknemer die een functie uitoefent, van een niveau als is aangegeven in de in artikel 8 genoemde functiegroepen voor zover deze functie valt in de functiegroep 2 tot en met 5. De werkgever kan met een werknemer die valt in de functiegroep 4 of 5 een concurrentiebeding



overeenkomen met betrekking tot het exploiteren van een eigen onderneming met als werkingsgebied een straal van 10 kilometer rondom de plaats waar de werknemer gewoonlijk zijn arbeid verricht.

8. De werkgever is verplicht er zorg voor te dragen dat personen die anders dan op basis van arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in belangrijke mate voor die Nederlandse onderneming in het buitenland werkzaamheden verrichten, zullen worden geïnformeerd over de verhouding tot de Nederlandse sociale wetgeving.

#### **Artikel 5 Verplichtingen van de werknemer**

1. De werknemer verricht de in de arbeidsovereenkomst overeengekomen functie naar beste kunnen op basis van de bepalingen van deze cao.
2. Het is de werknemer niet toegestaan om informatie buiten de onderneming te brengen, waarvan het vertrouwelijke karakter bekend verondersteld mag worden. Deze bepaling geldt eveneens na afloop van het dienstverband.
3. De werknemer onthoudt zich van ongewenste intimiteiten en discriminerend gedrag.

### **HOOFDSTUK 2 AANVANG EN EINDE DIENSTVERBAND**

#### **Artikel 6 Aanvang en einde van het dienstverband**

1. Bij arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd voor maximaal 6 maanden kan geen proeftijd worden afgesproken. Bij arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd langer dan zes maanden en korter dan twee jaar kan een proeftijd van één maand worden afgesproken. Bij arbeidsovereenkomsten voor twee jaar of langer of bij arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd kan met de werknemer een proeftijd worden overeengekomen van twee maanden. De werkgever zal geen proeftijd overeenkomen indien een werknemer voorafgaande aan een dienstverband dezelfde functie heeft uitgeoefend ten behoeve van de werkgever.
2. De werknemer ontvangt van de werkgever een exemplaar van de arbeidsovereenkomst/aanstellingsbrief waarin ten minste wordt vermeld:
  - a. naam en woonplaats van partijen;
  - b. datum van indiensttreding;
  - c. de naam van de functie, functiegroep en aard van de werkzaamheden;
  - d. overeengekomen arbeidsduur;
  - e. loon bij aanstelling;
  - f. plaats waar de arbeid wordt verricht;
  - g. duur proeftijd, mits overeengekomen;
  - h. de aard van de arbeidsovereenkomst (welke van de in lid 3 van dit artikel genoemde dienstverbanden is aangegaan);
  - j. het feit dat de werknemer tevens valt onder de werkingsfeer van een aan de werknemer verstrekt exemplaar van het bedrijfsreglement, mits van toepassing;
  - k. de aanspraak op vakantie;
  - l. eventuele deelname aan pensioen, mits van toepassing;
  - m. een concurrentiebeding, mits overeengekomen;
  - n. van de wet afwijkende opzeggingstermijnen, indien overeengekomen;
  - o. duur van de opzeggingstermijnen, mits van toepassing;
3. Het dienstverband wordt aangegaan:
  - a. hetzij voor onbepaalde tijd;
  - b. hetzij voor bepaalde tijd.
5. Behoudens in geval van ontslag op staande voet wegens een dringende reden in de zin van de artikelen 678 en 679 BW en behoudens tijdens of aan het einde van de proeftijd als bedoeld in lid 1 van dit artikel, in welke gevallen de arbeidsovereenkomst wederzijds met onmiddellijke ingang kan worden opgezegd, neemt de arbeidsovereenkomst een einde:
  - a. voor de werknemer die voor onbepaalde tijd in dienst is:  
door opzegging door de werkgever of de werknemer met inachtneming van de opzegtermijn;
  - b. voor een werknemer die voor een bepaalde tijd in dienst is:  
van rechtswege:
    - op de kalenderdatum of
    - op de laatste dag van het tijdvak genoemd in de individuele arbeidsovereenkomst.De arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer eindigt van rechtswege op dezelfde dag



van de maand waarop de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt.

### **Artikel 7 Seizoenswerk**

#### **2. Seizoenswerkovereenkomsten**

- a. Op grond van artikel 7:668a lid 13 van het Burgerlijk Wetboek wordt ten aanzien van alle functies zoals opgenomen in bijlage 4 met ingang van 1 juli 2016 de tussenpoos tussen arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd verkort tot ten hoogste drie maanden, wanneer:
  - de functies als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste 9 maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend,
  - het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel 'seizoen' in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 4 van de cao reisbranche.

## **HOOFDSTUK 3 FUNCTIE-INDELING EN ARBEIDSDUUR**

### **Artikel 8 Functie-indeling en beloning**

1. De werknemer wordt uitsluitend op grond van de door de werknemer te verrichten werkzaamheden ingedeeld in een functiegroep. De functiegroepen en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlage 1 respectievelijk 3, die onderdeel vormen van deze cao.
2. De loonbetaling, al dan niet in de vorm van een voorschot, geschiedt aan het einde van elke betalingsperiode.

### **Artikel 9a Collectieve loonsverhoging**

Werknemers die een functie uitoefenen die is ingedeeld in één van de functiegroepen 2 tot en met 8, zoals opgenomen in bijlage 1, hebben recht op een collectieve loonsverhoging over het feitelijk loon van 1,5% per 1 juli 2018.

De verhoging geldt ook voor werknemers die nog niet door de werkgever zijn ingedeeld in een functiegroep, uitsluitend om reden dat de werkgever geen aantoonbaar initiatief heeft genomen tot functie-indeling.

### **Artikel 9b Beoordeling / performance review**

De werkgever zal elk kalenderjaar in dezelfde periode een individuele loonsverhoging toekennen volgens het volgende systeem:

1. De werkgever zal met iedere werknemer in de salarisgroepen 2 t/m 8 die een lager salaris ontvangt dan het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 3) en zes maanden of langer in dienst is, een beoordelingsgesprek houden.
2. Afhankelijk van het resultaat van het beoordelingsgesprek ontvangt de werknemer een loonsverhoging van ten minste 1% bij een beoordelingsresultaat van goed of hoger en van 0% bij een beoordelingsresultaat van matig of lager. Indien het beoordelingsgesprek in een kalenderjaar geen doorgang vindt, doordat de werkgever geen aantoonbaar initiatief daartoe neemt, dan wordt het beoordelingsresultaat – enkel ten behoeve van de uitvoering van dit artikel – beschouwd zijnde goed of hoger.
3. De toe te kennen individuele loonsverhoging wordt berekend over het feitelijke salaris dat de werknemer ontvangt tot ten hoogste het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 3). Indien de werknemer het voor hem geldende schaalmaximum heeft bereikt, heeft hij derhalve op basis van dit artikel geen recht op een loonsverhoging.
4. De collectieve cao-loonsverhogingen zoals genoemd in artikel 9a cumuleren met de individuele loonsverhogingen zoals die op basis van het systeem, zoals genoemd in dit artikel 9b, zijn toegekend.

### **Artikel 9c Keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden; cao à la carte**

De werknemer heeft het recht om loon en de per kalenderjaar toegekende bovenwettelijke vakantiedagen te benutten voor bestaande, per onderneming nader in te vullen, belastingvrije faciliteiten.

### **Artikel 10 Arbeidsduur en werktijden**

1. Onder normale arbeidsduur wordt verstaan: het werk dat wordt verricht gedurende:
  - niet meer dan negen uur per dag en
  - niet meer dan gemiddeld vijf dagen per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 13 weken en naar rato bij een overeengekomen werkweek korter dan vijf dagen



- niet meer dan gemiddeld 39 uur per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 26 weken.
2. Normale werktijden zijn: maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 20.00 uur en zaterdag tussen 08.00 en 19.00 uur en de dagen waarop koopavonden vallen van 19.00 tot 21.00 uur, met een onderbreking van minimaal een half uur pauze.
  3. Werken op zon- en feestdagen gebeurt in beginsel vrijwillig. Lukt het de werkgever niet om met vrijwilligers de bezetting rond te krijgen, dan kan hij een werknemer op maximaal acht zon- en feestdagen per jaar tot werk verplichten. Dit geldt niet voor werknemers met aantoonbare gewetensbezwaren. Werken op de bovengenoemde acht zon- en feestdagen geldt niet als overwerk. Het wordt in de roosters meegenomen en telt mee voor de gemiddelde werkweek.
  4. Hoewel de gewerkte uren op de zaterdag en de koopavonden tot de normale arbeidstijd worden gerekend, geldt voor deze uren toch een toeslag voor bijzondere uren als bedoeld in artikel 12.
  5. Per onderneming dient aanvang en einde van de werktijd nader te worden vastgesteld.

#### **Artikel 11 Overwerk**

1. Werknemers die een functie uitoefenen, van een niveau als is aangegeven in de in artikel 8 genoemde functiegroepen althans voor zover deze functie valt in 2 tot en met 5, hebben recht op een overwerkvergoeding. Deze bepaling is niet van toepassing op werknemers die een uitvoerende functie vervullen op het gebied van inkomend toerisme als het feitelijke loon 5% boven het maximum van het desbetreffende schaalloon ligt.
2. Van overwerk is alleen sprake als dat plaatsvindt in opdracht van de werkgever en indien de normale arbeidsduur als bedoeld in lid 1 van artikel 10 op enigerlei wijze wordt overschreden. De werkgever zal zich inspannen om te voorkomen dat het gemiddelde van 39 uur berekend over 26 aaneensluitende weken wordt overschreden. De werknemer die berekend over een periode van 26 weken gemiddeld meer dan 39 uur heeft gewerkt, heeft het recht om deze extra gewerkte uren in overleg met de werkgever op te nemen in halve en/of hele dagen.
3. Bij overwerk geldt een toeslag op het normale uurloon van 25%. De overwerktoeslag kan cumuleren met de toeslag voor bijzondere uren, als bedoeld in artikel 12.
4. Per bedrijfsonderdeel of afdeling wordt vastgesteld door de werkgever of de vergoeding gegeven wordt in de vorm van vrije tijd of wordt uitbetaald of een combinatie hiervan. De voorkeur gaat uit naar verrekening in de vorm van vrije tijd. Als de vergoeding geschiedt in de vorm van vrije tijd, zal de werkgever na overleg met de werknemer het moment vaststellen waarop deze vrije tijd kan worden genoten.
5. Werknemers die een functie uitoefenen, van een niveau als is aangegeven in de in artikel 8 genoemde functiegroepen, zijn verplicht het door of namens de werkgever opgedragen overwerk te verrichten. Deze werknemers kunnen echter niet worden verplicht meer te werken dan 47 uur per week.

#### **Artikel 12 Bijzondere uren**

1. Werknemers die een functie uitoefenen, van een niveau als is aangegeven in de in artikel 8 genoemde functiegroepen, althans voor zover deze functie valt in de functiegroep 2 tot en met 5, hebben recht op een vergoeding voor bijzondere uren indien zij werken op de volgende uren:
  - maandag tot en met vrijdag:
    - tussen 00.00 en 07.00 uur 35%
    - tussen 20.00 en 24.00 uur 25%
  - zaterdag:
    - tussen 00.00 en 07.00 uur 35%
    - tussen 07.00 en 08.00 uur 15%
    - tussen 19.00 en 24.00 uur 35%
  - zondag:
    - tussen 00.00 en 24.00 uur 75%
  - feestdagen:
    - tussen 00.00 en 24.00 uur 100%Deze bepaling is niet van toepassing op werknemers die een uitvoerende functie vervullen op het



gebied van inkomend toerisme als het feitelijke loon 5% boven het maximum van het desbetreffende schaalloon ligt.

2. De toeslag voor bijzondere uren:
  - kan worden opgeteld bij de overwerktoeslag;
  - wordt berekend over het normale uurloon.

## HOOFDSTUK 4 VERGOEDINGEN

### Artikel 13 Bereikbaarheidsdienst

Bij een bereikbaarheidsdienst heeft de werknemer recht op:

- € 13,39 per bereikbaarheidsdienst die ligt tussen twee werkdagen en maximaal 16 uur duurt;
- € 39,15 per bereikbaarheidsdienst die geheel of gedeeltelijk valt op een vrije dag of die langer duurt dan 16 uur (met een maximum van 24 uur).

Bovenstaande bedragen worden verhoogd met 1,5% op 1 juli 2017 en met 1,5% op 1 juli 2018.

### Artikel 14 Studiereizen

1. De werknemer die een studiereis maakt op verzoek van of in opdracht van de werkgever, heeft recht op vergoeding van de kosten van het vervoer, de maaltijden en de overnachting(en).
2. De werknemer die binnen een jaar na het maken van de studiereis het dienstverband met de werkgever beëindigt is gehouden de in lid 1 van dit artikel genoemde vergoeding te restitueren naar rato van de tijd die verstreken is. De werkgever is gerechtigd deze restitutie te verrekenen met de aan werknemer verschuldigde gelden.
3. De restitutieplicht als bedoeld in lid 2 van dit artikel geldt eveneens indien het dienstverband door de werkgever wordt beëindigd door middel van ontslag op staande voet.
4. Bij het vaststellen van de hoogte van het te restitueren bedrag wordt uitgegaan van de prijs die degene die de studiereis organiseert normaal gesproken berekent aan de reisagenten.
5. De werkgever zal alleen die uren betalen (zonder overwerkvergoeding) die de werknemer zou hebben gewerkt indien betrokkene geen studiereis zou hebben gemaakt.

### Artikel 15 Studieverlof

1. De kosten van een branche- of functiegerichte opleiding op verzoek van de werkgever worden door de werkgever gedragen. Kosten die daarvoor in aanmerking komen zijn lesgelden, examen-gelden, reis- en verblijfkosten en de kosten voor aanschaffing van de door de opleidingsinstelling voorgeschreven opleidingsmaterialen.
2. De werknemer krijgt studieverlof met behoud van salaris voor de daarvoor benodigde tijd indien deze studie en het voor de eerste keer afnemen van de daarbij behorende examens en/of tentamens uitsluitend in werktijd kan plaatsvinden.
3. De werkgever kan in een individuele studieovereenkomst met de werknemer een terugbetalingsre-geling overeenkomen.

### Artikel 16 Werken in het buitenland

1. De opdrachtgever is verplicht er zorg voor te dragen dat een persoon die is ingeschreven in een Nederlandse gemeente en die anders dan op basis van arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in hoofdzaak voor die Nederlandse reisonderneming in het buitenland cliënten van opdrachtgever begeleidt:
  - a. in geval van arbeidsongeschiktheid de overeengekomen vergoeding voor de arbeid ontvangt gedurende de tijd dat de overeenkomst zou gelden, doch nimmer langer dan 6 maanden;
  - b. recht heeft op een verzekeringsuitkering in geval van een ongeval ten tijde van de duur van de overeenkomst, ter hoogte van de kosten van repatriëring naar Nederland alsmede:
    - een eenmalige verzekeringsuitkering van € 4.538,- bij overlijden;
    - een verzekeringsuitkering van € 113.445,- bij blijvende algehele invaliditeit;
  - c. recht heeft op een verzekeringsuitkering in geval van diefstal voor zover die diefstal plaatsvindt ten tijde van de duur van de overeenkomst, ter hoogte van: de geleden schade aan eigen bagage, doch met een maximum van € 2.269,-.



- d. zijn nagelaten betrekkingen in geval van diens overlijden recht hebben op een overlijdensuitkering overeenkomstig artikel 17 van deze cao.

#### **Artikel 17 Overlijdensuitkering**

1. Bij overlijden van een werknemer ontvangen de nagelaten betrekkingen over de periode van de dag van het overlijden tot en met de laatste dag van de tweede maand na de maand van overlijden een uitkering ineens ten bedrage van het brutoloon dat de werknemer rechtens toekwam. Op de overlijdensuitkering kan in mindering worden gebracht het bedrag van de uitkering, dat aan de nagelaten betrekkingen ter zake van overlijden van de werknemer toekomt krachtens een wettelijk voorgeschreven ziekte- of arbeidsongeschiktheidsverzekering.
2. Als nagelaten betrekking worden aangemerkt: de langstlevende der echtgenoten dan wel geregistreerde partners van wie de werknemer niet duurzaam gescheiden leefde dan wel degene met wie de werknemer ongehuwd samenleefde, bij ontstentenis van deze de minderjarige kinderen tot wie de overledene in familierechtelijke betrekking stond en bij ontstentenis van dezen degene met wie de werknemer in gezinsverband leefde en in wiens kosten van bestaan hij grotendeels voorzag. Van ongehuwd samenleven als bedoeld in de eerste zin is sprake indien twee ongehuwde personen een gezamenlijke huishouding voeren, met uitzondering van bloedverwanten in de eerste graad. Van een gezamenlijke huishouding als bedoeld in de tweede zin is sprake indien de betrokkenen hun hoofdverblijf hebben in dezelfde woning en zij blijken geven zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel op andere wijze in elkaars verzorging voorzien.

### **HOOFDSTUK 5 VAKANTIE EN VAKANTIETOESLAG**

#### **Artikel 18 Vakantie**

1. De normale vakantie per jaar bedraagt:
  - a. 24 dagen;
  - b. in afwijking van het gestelde onder sub a, bedraagt de vakantie per jaar bij een onafgebroken dienstverband van ten minste 5 volle jaren binnen de reisbranche bij het bereiken in het lopende vakantiejaar van de leeftijd van:
    - 45 jaar: 25 dagen;
    - 50 jaar: 26 dagen;
    - 55 jaar: 27 dagen.
2. Zowel in geval het dienstverband nog geen vol jaar heeft geduurd als in geval in het jaar sprake is van een dienstverband voor minder dan de normale arbeidsduur als bedoeld in artikel 10, wordt de vakantie aan de werknemer naar evenredigheid berekend. Een deeltijdwerker bouwt ook vakantie rechten op gedurende de uren dat betrokkene meer werkt dan de overeengekomen arbeidstijd, tenzij er sprake is van overwerk.
3. Het vakantiejaar is gelijk aan een kalenderjaar, tenzij in overleg met de OR of het personeel een andere periode wordt vastgesteld. De werkgever geeft nadere regelingen voor het opnemen van de vakantie. De werkgever stelt de tijdstippen van aanvang en einde van de vakantie vast na overleg met de werknemer. De door de werkgever vastgestelde aaneengesloten vakantieperiode dient zo veel mogelijk aan te vangen tussen 30 april en 1 oktober.
4. Per vakantiejaar heeft de werknemer het recht om ten minste 3 weken aaneengesloten vakantie op te nemen. De werkgever heeft het recht om te bepalen, dat een werknemer ten minste 2 weken aaneengesloten vakantie per vakantiejaar opneemt.
5. Wat betreft de vervaltermijn van vakantiedagen wordt de wettelijke regeling aangehouden.
6. De werkgever heeft het recht om 1 vakantiedag per jaar als verplichte vakantiedag aan te wijzen.
7. De werkgever zal zoveel mogelijk tegemoetkomen aan verzoeken van individuele werknemers om op een voor hen bijzondere feestdag (een religieuze feestdag) een snipperdag te mogen opnemen.
8. De werknemer heeft het recht om de per kalenderjaar toegekende bovenwettelijke vakantiedagen te benutten conform artikel 9c van deze cao.

#### **Artikel 19 Vakantietoeslag**

De vakantietoeslag bedraagt 8% van het brutoloon. De uitbetaling vindt plaats uiterlijk in de maand



mei. De toeslag wordt berekend over de daaraan voorafgaande periode mei tot en met april. Voor werknemers die nog geen vol jaar in dienst zijn, wordt de vakantietoeslag naar evenredigheid berekend.

#### **Artikel 20 Vakantiedagen en einde dienstverband**

1. Bij beëindiging van het dienstverband zullen eventueel te veel of te weinig genoten vakantiedagen worden verrekend.
2. Tijdens de opzeggingstermijn heeft de werknemer het recht, bij toereikend saldo, om 50% van zijn vakantiedagen op te nemen, met een maximum van twee weken. Dit recht kan beperkt worden door de werkgever uitsluitend in geval van gewichtige redenen ter voorkoming van plotselinge personele onderbezetting in de onderneming.

### **HOOFDSTUK 6 FEESTDAGEN EN BUITENGEWOON VERLOF**

#### **Artikel 21 Erkende feestdagen**

1. Erkende feestdagen zijn: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, Koningsdag, eerste en tweede kerstdag en 5 mei tijdens lustrumjaren.
2. Indien op een feestdag niet wordt gewerkt, wordt het normale loon doorbetaald voor zover op die dag normaal gesproken wel zou zijn gewerkt.

#### **Artikel 22 Buitengewoon verlof/verzuim van werktijd**

1. In geval van verzuim anders dan zoals bedoeld in Artikel 629 Boek 7 Titel 10 van het Burgerlijk Wetboek, wordt het loon niet doorbetaald, behalve in de hierna te noemen bijzondere omstandigheden gedurende de daarbij vermelde tijd, mits de werknemer dit tijdig aan de werkgever heeft medegedeeld voor zover dat mogelijk was. Het buitengewoon verlof wordt alleen toegekend op de dag zelf en indien de gebeurtenis daadwerkelijk wordt bijgewoond (voor zover relevant). Het buitengewoon verlof bedraagt:
  - a. bij huwelijk of geregistreerd partnerschap, 2 dagen;
  - b. bij huwelijk van kind, broer, zuster, zwager, schoonzuster en bij (her-) trouwen van een van de ouders of schoonouders, 1 dag;
  - c. in verband met de bevalling van de echtgenote inclusief het wettelijk recht op kraamverlof ingevolge artikel 4 lid 2 Wet arbeid en zorg, 3 dagen;
  - d. bij 25- en 40, en 50-jarig huwelijksjubileum van de werknemer, diens kinderen, (groot)ouders, mits tenminste 1 week tevoren kenbaar gemaakt, 1 dag;
  - e. bij 25- en 40- jarig dienstjubileum, 1 dag;
  - f. bij overlijden van de echtgeno(o)t(e) of van inwonend kind, vanaf de dag van overlijden tot en met de dag van begravenis / crematie;
  - g. bij overlijden van een van de ouders of een uitwonend kind, 2 dagen;
  - h. bij overlijden van broers, zusters, zwagers, schoonzusters, grootouders, schoonouders, schoonkinderen of kleinkinderen, 1 dag;
  - i. zowel bij opname in als ontslag uit een ziekenhuis van echtgeno(o)t(e) of ongehuwd kind, 1 dag;
  - j. bij elke verhuizing per keer 1 dag, doch nooit meer dan in totaal 2 dagen per 2 jaar;
  - k. bij vervulling van door de wet/overheid zonder geldelijke vergoeding opgelegde verplichting, die persoonlijk moet worden nagekomen over een redelijke tijd, hoogstens 1 dag.Onder verzuim als bedoeld in dit artikel wordt verstaan het verzuim van de tijd waarin zou zijn gewerkt, indien niet verzuimd had moeten worden.
2. Waar in dit artikel wordt gesproken van 'kind' wordt hieronder ook verstaan stief-, adoptie- en pleegkind. Waar in dit artikel wordt gesproken van 'echtgeno(o)t(e)' of 'huwelijk' wordt hieronder ook verstaan geregistreerd partner(schap).
3. Bij het ontbreken van een echtgeno(o)t(e) kan op verzoek van de werknemer daarmee gelijk worden gesteld de partner waarmee betrokkene samenwoont, op voorwaarde dat de werknemer dit voorafgaande aan de onder lid 1 genoemde gebeurtenissen kenbaar heeft gemaakt bij de werkgever.

#### **Artikel 23 Opnemen vakantiedagen in aansluiting op kraamverlof**

De werknemer kan in overleg met de werkgever vakantiedagen opnemen in aansluiting op het kraamverlof van de werknemer zoals omschreven in artikel 4 lid 2 van de Wet Arbeid en Zorg.





## HOOFDSTUK 7 DEELTIJDWERK EN OPROEPKRACHTEN

### Artikel 24 Deeltijdwerk

1. De werkgever zal arbeidsvoorwaarden naar rato toepassen op deeltijdwerkers. Indien de redelijkheid zich hiertegen verzet, zal de werkgever niet ten nadele van de werknemer afwijken van het naar rato-principe.
2. De werkgever heeft het recht om een verzoek van een werknemer om aanpassing van de arbeidsduur niet te honoreren. Een afwijzing van een dergelijk verzoek zal de werkgever schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken.
3. De werkzaamheden van een deeltijdwerker zullen plaatsvinden in blokken van ten minste twee uur. De werkgever is alleen gerechtigd de deeltijdwerker te laten werken in blokken van minder dan twee uur als de werknemer dat uitdrukkelijk wenst.
4. In afwijking van hetgeen is bepaald onder lid 3 van dit artikel, is de werkgever gerechtigd een werknemer die schoonmaakwerkzaamheden verricht werkzaamheden te laten verrichten die minder dan 2 uur in beslag nemen.
5. Indien een werknemer die in deeltijd werkt feitelijk en structureel in een arbeidspatroon werkt dat afwijkt van het overeengekomen patroon, zal de werkgever een verzoek van de werknemer om het arbeidscontract dienovereenkomstig aan te passen honoreren.

### Artikel 25 Oproepkrachten

1. De bepalingen van deze cao zijn op oproepkrachten van toepassing met inachtneming van de volgende leden van dit artikel.
2. De werkzaamheden van een oproepkracht zullen plaatsvinden in blokken van ten minste drie uur. De werkgever is alleen gerechtigd de oproepkracht te laten werken in blokken van minder dan drie uur als de oproepkracht dat uitdrukkelijk wenst.
3. De werkgever is gerechtigd om, in plaats van het jaarlijks uitkeren van vakantietoeslag, een toeslag te verlenen op het uurloon van 8%.
4. Het aantal te werken uren wordt in onderling overleg per oproep bepaald.

## HOOFDSTUK 8 ZIEKTE EN ARBEIDSONGESCHIKTHEID

### Artikel 26 Ziekte en arbeidsongeschiktheid

1. De werknemer die door ziekte of arbeidsongeschiktheid niet zijn arbeid kan verrichten dient ervoor te zorgen dat dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor aanvang van zijn werktijd, aan zijn werkgever wordt gemeld.
2. Indien een werknemer ten gevolge van ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat is de bedongen arbeid te verrichten, gelden voor hem de bepalingen van artikel 629 boek 7 titel 10 BW, de Ziektewet, de Wet verbetering poortwachter, de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) en de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) voor zover hierna niet anders is bepaald.
3. Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt de werknemer gedurende de wettelijke periode van 104 weken zoals genoemd in lid 1 van artikel 629 boek 7 titel 10 BW, naast de aldaar genoemde wettelijk verplichte doorbetaling van het loon, gedurende maximaal de eerste 52 weken een aanvulling van 30% van het loon dat de werknemer zou hebben ontvangen indien hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest. De werkgever mag geen wachtdagen in acht nemen.
4. De in lid 3 van dit artikel bedoelde loondoorbetaling en de aanvullingen worden beëindigd wanneer de dienstbetrekking met de werknemer eindigt.
5. De werkgever heeft het recht om de in dit artikel bedoelde loondoorbetaling en aanvullingen te weigeren ten aanzien van de werknemer die:
  - a. door opzet arbeidsongeschikt is geworden.De werkgever heeft het recht om de in dit artikel bedoelde loondoorbetaling en aanvullingen te weigeren voor de tijd gedurende welke de werknemer:



- b. zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd.
  - c. zonder deugdelijke grond geen passend werk verricht.
- De werkgever heeft het recht om de in dit artikel bedoelde loondoorbetaling op te schorten en de aanvullingen te weigeren voor de tijd gedurende welke de werknemer:
- d. zich niet houdt aan de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte (controlevoorschriften).

De werkgever heeft het recht om de in dit artikel bedoelde aanvullingen te weigeren voor de tijd gedurende welke de werknemer:

- e. weigert medewerking te verlenen aan een door de werkgever gevraagde second opinion van het UWV.
- f. misbruik maakt van de voorziening.

Sub a t/m f zijn afgeleid van artikel 7:629 lid 3 sub a van het Burgerlijk Wetboek.

6. Indien de werkgever ter zake van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een of meer derden een vordering tot schadevergoeding heeft, zal de werknemer de daartoe benodigde informatie verstrekken. Indien de werknemer dit weigert, heeft hij geen recht op de in lid 3 genoemde aanvullingen.
7. In geval een second opinion wordt gevraagd ten aanzien van arbeidsongeschiktheid zal de werkgever in afwachting van de uitspraak van de UWV aansluitend op de eerste 52 weken van arbeidsongeschiktheid maximaal één maand het loon aanvullen tot 100% van het loon dat de werknemer zou hebben ontvangen indien hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest.
8. Bij arbeidsongeschiktheid ten aanzien van de eigen functie van de werknemer zal de werkgever zich primair richten op herplaatsing binnen de onderneming van werkgever.

## HOOFDSTUK 9 PENSIOEN EN EMPLOYABILITY

### Artikel 27 Pensioen

1. Er bestaat een bedrijfstakpensioenfonds. De pensioenregeling is vormgegeven binnen Reiswerk Pensioenen.
2. Het reglement van de pensioenregeling is te downloaden via [www.reiswerk-pensioenen.nl](http://www.reiswerk-pensioenen.nl).

### Artikel 28 Training en opleiding

Werkgever en werknemer zullen jaarlijks overleg voeren over ontwikkeling, loopbaanbeleid, (duurzame) inzetbaarheid en de door werknemer te volgen training en opleiding die van belang zijn voor de uitoefening van diens functie of verdere loopbaanontwikkeling. Afspraken die voortkomen uit dit overleg worden vastgelegd in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Tijdens dit jaarlijks overleg zal met de werknemer die een verkoopfunctie heeft ten aanzien van vakantiereizen, overleg worden gevoerd over het volgen van een studiereis en zullen de gemaakte afspraken worden opgenomen in het POP.

### Artikel 29 Stichting Reiswerk

Er bestaat een separate cao reisbranche sociaal fonds (cao nr. 3810) ten behoeve van stichting Reiswerk. Deze cao heeft een looptijd van 1 november 2015 tot 1 november 2020. Zie ook [www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl).

## HOOFDSTUK 10 DIVERSEN

### Artikel 30 Vakbondsfaciliteiten

1. Werknemers hebben recht op betaald verlof – voor zover het bedrijfsbelang zich daartegen niet verzet – indien zij kaderlid zijn van een vakvereniging en als afgevaardigde deelnemen aan door de vakbond te geven vormings- en scholingsbijeenkomsten, respectievelijk te houden statutair of reglementair voorgeschreven bijeenkomsten. Dit verlof dient ten minste 1 maand van tevoren schriftelijk bij de directie en/of verantwoordelijk manager te worden aangevraagd. Per kalenderjaar wordt in dit kader per werknemer maximaal 6 dagdelen betaald verlof toegekend.



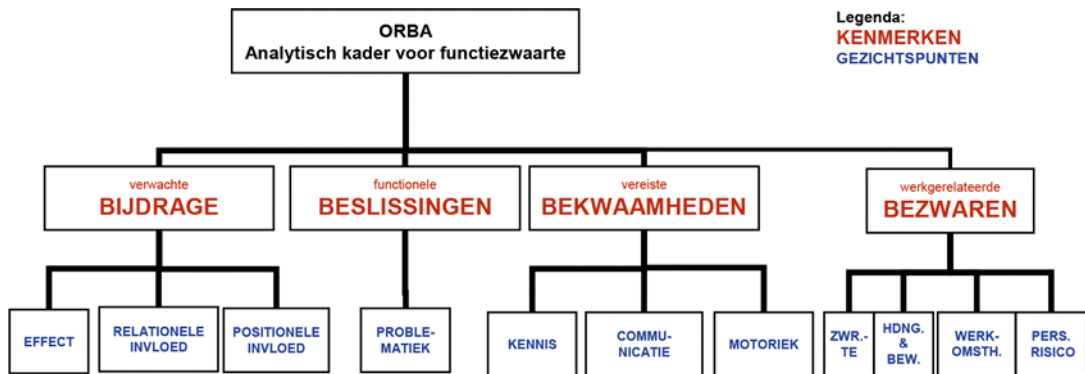
## BIJLAGEN

### BIJLAGE 1 FUNCTIE-INDELING

#### Functie-indeling per 1 januari 2016

Op basis van de cao is de werkgever verplicht om elke werknemer op grond van de door haar/hem te verrichten werkzaamheden in te delen in een functiegroep. Hiervoor wordt per 1 januari 2016 gebruik gemaakt van de ORBA ® functiewaarderingsmethodiek. De ORBA-methode is een instrument voor het analyseren en waarden van werk. De belangrijkste toepassing is het onderbouwen van beloningsverhoudingen.

Met behulp van het onderstaande model is het mogelijk om elke functie op betrouwbare, consistente en uitlegbare wijze te analyseren en te waarden.



#### Functie-indeling in het Reiswerk brancheraster

De werknemer wordt uitsluitend op grond van de door hem te verrichten werkzaamheden ingedeeld in één van de functiegroepen 2 t/m 8 uit het hierna volgende referentieraster, ook wel aangeduid als Reiswerk brancheraster, uit het handboek Functiewaardering cao reisbranche (zie [www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl)).

Discipline <sup>1</sup>	Sales	Commercie/Overige	Staf
Functiegroep Reiswerk			
8		20.01 Productmanager 20.08 Brand marketeer	
7	10.11 Sales manager		30.01 Hoofd administratie 30.04 HR adviseur 30.07 Applicatieontwikkelaar
6	10.09 Accountmanager zakelijke markt	20.07 Inkoper	
5	10.01 Vestigingsmanager 10.10 Accountmanager retail 10.02 Teamleider contact center	20.05 Medewerker e-commerce 20.06 Medewerker yield 20.04 Marketing en communicatie medewerker	30.08 Facility manager
4	10.08 Reisverkoper groepsreizen 10.03 Reisverkoper zakenreizen	20.02 Medewerker traffic 20.10 Specialist luchtvaart 20.09 Assistent productmanagement	30.02 Senior medewerker administratie 30.06 Applicatiebeheerder
3	10.04 Reisverkoper winkel (retail) 10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating) 10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating) 10.05 Reisverkoper contact center (retail)		30.05 Afdelingssecretaresse



Discipline <sup>1</sup>	Sales	Commercie/Overige	Staf
Funcatiegroep Reiswerk			
2	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning	20.06 Medewerker cliëntenservice 20.11 Medewerker reisbescheiden	30.03 Medewerker administratie

<sup>1</sup> Discipline: In het bovenstaande Reiswerk brancheraster worden functies ingedeeld binnen 3 verschillende disciplines: sales, commercie/overige of staf.  
 Sales: binnen deze discipline vallen functies waarbij de uitvoerende werkzaamheden direct betrekking hebben op sales / verkoop.  
 Commercie/overige: binnen deze discipline vallen functies waarbij de uitvoerende werkzaamheden indirect betrekking hebben op sales / verkoop.  
 Staf: binnen deze discipline vallen functies die worden uitgevoerd door medewerkers die een organisatie bijstaan als raadgever en helper.

### Funcatieomschrijvingen

De bijbehorende functiebeschrijvingen zijn terug te vinden in bijlage 6 van deze cao, alsmede het eerder genoemde handboek.

### Alternatieve functiebenamingen

Het handboek functiewaardering cao reisbranche bevat tevens een zoekregister met alternatieve functiebenamingen, die hierna schematisch worden weergegeven.

Alternatieve functiebenaming	Referentiefunctie
Accountmanager groepsreizen	10.08 Reisverkoper groups & incentives
Accountmanager reisbureaus	10.10 Accountmanager retail
Buitendienst medewerker	10.10 Accountmanager retail
Business travel consultant	10.03 Reisverkoper zakenreizen
Business travel counselor	10.03 Reisverkoper zakenreizen
Buyer	20.07 Inkoper
Client manager	10.09 Accountmanager zakelijke markt
Contract manager	20.07 Inkoper
Customer service employee	20.06 Medewerker cliëntenservice
Eerste medewerker finance/accounting	30.02 Senior medewerker administratie
Frontoffice medewerker	10.10 Accountmanager retail
Ground agent	10.04 Reisverkoper winkel (retail)
Hoofd facilitaire zaken	30.08 Facility manager
ICT beheerder	30.06 Applicatiebeheerder
ICT ontwikkelaar	30.07 Applicatieontwikkelaar
Manager business travel	10.11 Sales manager
Manager call center/ Business travel center	10.02 Teamleider contact center
Manager zakenreizen	10.11 Sales manager
Marketeer	20.08 Brand marketeer
Marketing medewerker	20.04 Marketing & communicatie medewerker 20.08 Brand marketeer
Medewerker accommodaties	20.02 Medewerker traffic
Medewerker accounts payable	30.03 Medewerker administratie
Medewerker accounts receivable	30.03 Medewerker administratie
Medewerker call center	10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating) 10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating)
Medewerker commercial support	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning
Medewerker commerciële backoffice	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning
Medewerker commerciële binnendienst	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning
Medewerker communicatie	20.04 Marketing & communicatie medewerker
Medewerker consumentenbelangen	20.06 Medewerker cliëntenservice
Medewerker contact center	10.05 Reisverkoper contact center (retail)
Medewerker crediteurenadministratie	30.03 Medewerker administratie
Medewerker customer care	20.06 Medewerker cliëntenservice
Medewerker customer contact center	10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating) 10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating)
Medewerker debiteurenadministratie	30.03 Medewerker administratie
Medewerker finance/accounting	30.03 Medewerker administratie



Alternatieve functiebenaming	Referentiefunctie
Medewerker fullfillment	20.11 Medewerker reisbescheiden
Medewerker IATA	20.10 Specialist luchtvaart
Medewerker klantenservice	20.06 Medewerker cliëntenservice
Medewerker online marketing	20.05 Medewerker e-commerce
Medewerker operationeel marketing	20.04 Marketing & communicatie medewerker
Medewerker procurement/ purchasing/ supplier management	20.07 Inkoper
Medewerker product	20.02 Medewerker traffic 20.09 Assistent productmanagement
Medewerker productmanagement	20.09 Assistent productmanagement
Medewerker productrealisatie	20.09 Assistent productmanagement
Medewerker revenue	20.03 Medewerker yield
Medewerker sales support	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning
Medewerker ticketing	20.11 Medewerker reisbescheiden
Medewerker tickets only	20.10 Specialist luchtvaart
Meetings en/of Events counselor	10.08 Reisverkoper groups & incentives
P&O adviseur	30.04 HR adviseur
Personeelsfunctionaris	30.04 HR adviseur
Productgroep manager	20.01 Productmanager
Projectleider groepsreizen	10.08 Reisverkoper groups & incentives
Projectleider ICT	30.07 Applicatieontwikkelaar
Reisadviseur	10.04 Reisverkoper winkel (retail)
Reisadviseur call center	10.05 Reisverkoper contact center (retail)
Reisadviseur groups & incentives	10.08 Reisverkoper groups & incentives
Reisadviseur maatwerk	10.03 Reisverkoper zakenreizen 10.08 Reisverkoper groups & incentives
Reisbureau manager	10.01 Vestigingsmanager
Relatiebeheerder	10.10 Accountmanager retail
Sales representative	10.09 Accountmanager zakelijke markt 10.10 Accountmanager retail
Specialist IATA	20.10 Specialist luchtvaart
Specialist luchtvaarttarieven	20.10 Specialist luchtvaart
Supervisor call center/ Business travel center	10.02 Teamleider contact center
Teamleader finance/accounting	30.01 Hoofd administratie
Teamleider financiële administratie	30.01 Hoofd administratie
Unitleider call center/ Business travel center	10.02 Teamleider contact center
Verkoopadviseur	10.10 Accountmanager retail
Verkoopleider	10.11 Sales manager
Vertegenwoordiger	10.10 Accountmanager retail
Winkelmanager	10.01 Vestigingsmanager

### Nieuw in te delen functies

Indien er een functie ontbreekt in zowel het Reiswerk brancheraster, alsook het zoekregister alternatieve functiebenaming, dient de werkgever de functie zelfstandig in te delen. Voor nieuw in te delen functies wordt verwezen naar de indelingsinstrumenten, variant A of B, in het handboek Functiewaardering cao reisbranche ([www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl)). Het functieniveau volgens ORBA ® is gebaseerd op de volgende rubrieken: functiecontext, positie in de organisatie, functiedoel, resultaatverwachting / functionele activiteiten en werkgerelateerde bezwaren. Op basis van deze rubrieken kan de nieuwe functie worden ingedeeld met behulp van de eerder genoemde indelingsinstrumenten.

## BIJLAGE 2 OVERGANGSMAATREGELEN (PER 1 JANUARI 2016)

In verband met de invoering van het handboek functiewaardering cao reisbranche (zie [www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl)) zijn de volgende overgangsmatregelen van toepassing op de functie-indeling per 1 januari 2016 en de bijbehorende loontabellen in bijlage 3:

### 1. Ondervakkers

Medewerkers die bij de invoering van het nieuwe salarisgebouw een salaris hebben dat lager is dan het minimum van hun schaal, worden ingeschaald op het minimumbedrag van zijn schaal, tenzij de medewerker nog valt onder de aanlooptredes.

### 2. Perspectief

Voor medewerkers die in het nieuwe salarisgebouw worden ingedeeld in een lagere functiegroep en nog salarispectief in hun oude groep hadden, komt dit perspectief te vervallen.



### 3. Afbouw persoonlijke toeslag (PT)

Medewerkers die bij de invoering van het nieuwe salarisgebouw in een lagere functiegroep worden geplaatst én waarvan het feitelijke salaris boven het maximum van de nieuwe, lagere groep uitkomt, daarvan is bepaald dat:

- a. de PT wordt vastgesteld en
- b. na 3 jaar afgebouwd.

#### Ad a. Vaststelling PT:

Indien bij de invoering van het nieuwe salarisgebouw het feitelijk salaris van de medewerker hoger is dan het voor hem geldende maximum salaris van de nieuwe functiegroep waar de medewerker is ingedeeld, dan is de persoonlijke toeslag (PT) het verschil tussen het huidige salaris en het maximum van de nieuwe groep.

Gelet het minimum karakter van de cao, blijft bij medewerkers die nu al boven het maximum van hun huidige schaal worden beloond, het salaris boven het huidige maximum buiten beschouwing bij de vaststelling van de hoogte van de PT. Dit laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn indien sprake is van bedrijfseigen schalen of indien sprake is van een arbeidstoelage. Omdat de cao niet gaat over deze loonbestanddelen, blijft dit buiten beschouwing.

#### Ad b. Afbouwen PT na 3 jaar:

Gedurende een periode van 3 jaar behoudt de medewerker de PT als ongewijzigd nominaal bedrag en wordt alleen het functiesalaris met de algemene cao-verhoging aangepast. Na de periode van 3 jaar zal de PT jaarlijks worden afgebouwd met de helft van de jaarlijkse verhoging in euro's van het functiesalaris.

## BIJLAGE 3 LOONTABELLEN

### CAO Reisbranche brutolonen per 1 juli 2017 (+1,5%)

#### Bij een vijfdaagse werkweek van 39 uur

##### Lonen per maand

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1 <sup>1</sup>		1.428,26	1.450,78	1.509,03	1.584,97	1.680,31	1.798,01	1.867,65
Ervarings-schaal 2		1.507,60	1.531,38	1.592,86	1.673,02	1.773,66	1.897,89	1.971,41
	Min. <sup>2</sup>	1.586,95	1.611,98	1.676,70	1.761,08	1.867,01	1.997,78	2.075,17
	Max. <sup>3</sup>	1.814,59	2.032,51	2.276,87	2.550,32	2.856,91	3.200,06	3.615,10

##### <sup>1</sup> Ervaringsschalen

De ervaringschalen zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris.

Een medewerker die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond. De ervaringschalen van groep 2 (schaal 1 + 2), groep 3 (schaal 1+2) en groep 4 (schaal 1) kunnen per 1 juli 2017 alleen worden gebruikt voor medewerkers van 21 jaar en jonger.

##### <sup>2</sup> Min.

Het schaalminimum binnen een functiegroep.

##### <sup>3</sup> Max.

Het schaalmaximum binnen een functiegroep.

##### Lonen per vier weken

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1		1.318,40	1.339,22	1.392,97	1.463,05	1.551,06	1.659,73	1.723,98
Ervarings-schaal 2		1.391,65	1.413,62	1.470,36	1.544,33	1.637,23	1.751,93	1.819,76
	Min.	1.464,89	1.488,02	1.547,74	1.625,61	1.723,40	1.844,14	1.915,54
	Max.	1.675,01	1.876,17	2.101,72	2.354,13	2.637,16	2.953,90	3.337,01

##### Lonen per uur

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1		8,45	8,58	8,93	9,38	9,94	10,64	11,05
Ervarings-schaal 2		8,92	9,06	9,43	9,90	10,50	11,23	11,67
	Min.	9,39	9,54	9,92	10,41	11,05	11,82	12,28
	Max.	10,74	12,03	13,48	15,09	16,92	18,93	21,39

### CAO Reisbranche brutolonen per 1 juli 2018 (+1,5%)



## Bij een vijfdaagse werkweek van 39 uur

### Lonen per maand

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1 <sup>1</sup>		1.449,68	1.472,54	1.531,67	1.608,74	1.705,52	1.824,98	1.895,67
Ervarings-schaal 2		1.530,22	1.554,35	1.616,76	1.698,12	1.800,27	1.926,36	2.000,98
	Min. <sup>2</sup>	1.610,76	1.636,16	1.701,85	1.787,49	1.895,02	2.027,75	2.106,30
	Max. <sup>3</sup>	1.841,81	2.063,00	2.311,02	2.588,57	2.899,77	3.248,07	3.669,33

#### <sup>1</sup> (Ervaringsschalen

De ervaringschalen zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris.

Een medewerker die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond. De ervaringschalen van groep 2 (schaal 1 + 2), groep 3 (schaal 1+2) en groep 4 (schaal 1) kunnen per 1 juli 2018 alleen worden gebruikt voor medewerkers van 20 jaar en jonger.

#### <sup>2</sup> Min.

Het schaalminimum binnen een functiegroep.

#### <sup>3</sup> Max.

Het schaalmaximum binnen een functiegroep.

### Lonen per vier weken

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1		1.338,18	1.359,31	1.413,86	1.484,99	1.574,33	1.684,62	1.749,84
Ervarings-schaal 2		1.412,52	1.434,82	1.492,41	1.567,49	1.661,79	1.778,21	1.847,06
	Min.	1.486,87	1.510,34	1.570,96	1.649,99	1.749,25	1.871,80	1.944,27
	Max.	1.700,14	1.904,31	2.133,25	2.389,44	2.676,72	2.998,21	3.387,07

### Lonen per uur

	Schaal	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervarings-schaal 1		8,58	8,71	9,06	9,52	10,09	10,80	11,22
Ervarings-schaal 2		9,05	9,20	9,57	10,05	10,65	11,40	11,84
	Min.	9,53	9,68	10,07	10,57	11,21	12,00	12,46
	Max.	10,90	12,21	13,68	15,32	17,17	19,22	21,71

## BIJLAGE 4 SEIZOENSWERK

### 1. Uitleg seizoenovereenkomsten

Zoals omgeschreven in artikel 7 van de cao voor de reisbranche, worden seizoenovereenkomsten als volgt omschreven:

- Op grond van artikel 7:668a lid 13 van het Burgerlijk Wetboek wordt ten aanzien van alle functies zoals opgenomen in bijlage 4 de tussenpoos tussen arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd verkort tot ten hoogste drie maanden, wanneer:
  - de functies als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste 9 maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend,
  - het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel 'seizoen' in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 4.

### 2. Seizoensfuncties

De navolgende lijst functies worden in ieder geval gedefinieerd als seizoenfuncties:

- Reisleider / host
- Reisleider / chauffeur
- Reisleider
- Reisleider / kok
- Tourmanager
- Standplaatshostess / station manager
- Campinghostess
- Locatiemanager
- Animator / recreatiemedewerker
- Gids



## BIJLAGE 6 Functieomschrijvingen

### 10.01 VESTIGINGSMANAGER DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* reisbureau manager, winkelmanager De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van consument tot zakelijke markt. De vestigingsmanager is een 'meewerkend' leidinggevende functie. Klantcontacten vinden via div. kanalen plaats: call, mail of rechtstreeks aan de balie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
(regio)manager  
**Geeft leiding aan**  
ca. 3 fte reisverkoper

#### FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor de verkoop van (vakantie)reizen door aansturen van de winkel en optimaliseren van winkelactiviteiten ter realisatie van de gestelde commerciële en kwalitatieve doelstellingen.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde sales targets	<ul style="list-style-type: none"> <li>– leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse winkelwerkzaamheden</li> <li>– verhelpen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost</li> <li>– organiseren, inzetten en benutten van marketingactiviteiten binnen het verzorgingsgebied</li> <li>– onderhouden van klantrelaties binnen het toegewezen verzorgingsgebied, verrichten van activiteiten om klanten te behouden (retentie) daartoe aannemen relaties, NAW-gegevens noteren, terugbellen, plannen van afspraken etc.</li> <li>– rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantal boekingen en bijverkopen</li> <li>– realisatie van gewenste service levels</li> <li>– klanttevredenheid op teamniveau</li> </ul>
Geadviseerde klanten en verkochte reizen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– adviseren van klanten</li> <li>– verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten</li> <li>– bewaken van de voortgang van de boeking</li> <li>– registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden</li> <li>– navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit van de adviezen</li> <li>– aantal verkochte reizen</li> <li>– juistheid van reisbescheiden</li> <li>– klanttevredenheid met geleverde service</li> </ul>
Geoptimaliseerde winkelactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team</li> <li>– controleren en implementeren van workflows en procedures</li> <li>– monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie</li> <li>– ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management)</li> <li>– bijhouden en analyseren van marktontwikkelingen binnen het verzorgingsgebied en deze vertalen naar potentiële winkelacties i.o.m. de regiomanager</li> <li>– signaleren, adviseren en ondernemen van actie bij mogelijke verbeteringen, e.e.a. na afstemming met regiomanager</li> <li>– deelnemen aan projecten vanuit het eigen werkgebied t.b.v. de eigen vestiging en/of de organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– optimalisatie klanttevredenheid</li> <li>– winkelluitstraling</li> <li>– aantal toegepaste verbetervoorstellen</li> </ul>
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>– monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures)</li> <li>– sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers</li> <li>– aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling</li> <li>– aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit van de gespreksvoering</li> <li>– niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers</li> </ul>
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>– voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers</li> <li>– coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers</li> <li>– voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>– toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers</li> <li>– behartigen van personeelsaangelegenheden</li> <li>– uitvoeren van HRM-beleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beschikbaarheid van medewerkers</li> <li>– doelrealisatie door medewerkers</li> <li>– motivatie van medewerkers</li> <li>– naleving HRM-regels</li> </ul>





Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beheerde winkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor een ordelijke en aantrekkelijke werkomgeving</li> <li>– openen en sluiten van de winkel, opmaken van de kas</li> <li>– regelen van de facilitaire zaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantrekkelijkheid van de winkel</li> <li>– efficiëntie van het beheer</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

Het functieniveau volgens ORBA ® is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting / Functionele activiteiten en Werkgerelateerde bezwaren.

#### 10.02 TEAMLEIDER CONTACT CENTER

##### DISCIPLINE: SALES

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* unitleider -, supervisor -, manager - call center/(business) travel center De klantcontacten vanuit het contact center lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex, van consument tot zakelijke markt. De contact center medewerker heeft zowel inkomende als uitgaande klantcontacten die wisselend van vorm en inhoud zijn. Het gesprekverloop is redelijk voorspelbaar en over het algemeen middellang van aard. De teamleider stuurt de dagdagelijkse werkzaamheden aan en is verantwoordelijk voor de kwaliteit en kwantiteit van het team. De medewerkers van de afdeling kunnen zowel op kantoor werken als thuis. Dit maakt dat de teamleider ook op afstand moet kunnen aansturen. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

###### Rapporteert aan

manager contact center

###### Geeft leiding aan

ca. 12 fte reisverkopers/medewerkers contact center

##### FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor de verkoop van reizen door aansturen en optimaliseren van de performance van het (contact center) team ter realisatie van de gestelde commerciële en kwalitatieve doelstellingen.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde sales targets	<ul style="list-style-type: none"> <li>– leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse teamwerkzaamheden</li> <li>– zorgen voor kwalitatieve en kwantitatieve teambezetting (afhankelijk van de te verwachte drukte) en verdelen van de werkzaamheden</li> <li>– sturen op de snelheid en correctheid van de te verrichten werkzaamheden</li> <li>– verhelpen en evt. oplossen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost</li> <li>– toezien op een goed gebruik van apparatuur en middelen</li> <li>– rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantal boekingen en bijverkopen</li> <li>– realisatie van gewenste service levels</li> <li>– klanttevredenheid op teamniveau</li> </ul>
Geadviseerde klanten en verkochte reizen (in voorkomende gevallen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– adviseren van klanten</li> <li>– verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten</li> <li>– bewaken van de voortgang van de boeking</li> <li>– registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit van de adviezen</li> <li>– aantal verkochte reizen</li> <li>– juistheid van reisbescheiden</li> <li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li> </ul>
Geoptimaliseerde afdelingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team</li> <li>– controleren en implementeren van workflows en procedures</li> <li>– monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie</li> <li>– ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management)</li> <li>– volgen van in- en externe ontwikkelingen en o.b.v. deze ontwikkelingen signaleren en adviseren over mogelijke verbeteringen</li> <li>– deelnemen aan projecten vanuit eigen werkgebied</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– optimalisatie klanttevredenheid</li> <li>– aantal toegepaste verbetervoorstellen</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>– monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures)</li> <li>– sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers</li> <li>– aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling</li> <li>– aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit van de gespreksvoering</li> <li>– niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers</li> </ul>
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>– voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers</li> <li>– coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers</li> <li>– voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>– toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers</li> <li>– behartigen van personeelsaangelegenheden</li> <li>– uitvoeren van HRM-beleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beschikbaarheid van medewerkers</li> <li>– doelrealisatie door medewerkers</li> <li>– motivatie van medewerkers</li> <li>– naleving HRM-regels</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing

### 10.03 REISVERKOPER ZAKENREIZEN

#### DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* business travel consultant/counselor, reisadviseur maatwerk

De zakenreizen, worden m.n. vanuit een contact/call center en via internet verkocht. Bij de grotere klanten verloopt de verkoop ook wel via zogenaamde 'inplants', waarbij een reisbureau is gevestigd in het gebouw van de klant. Binnen zakenreizen wordt maatwerk aan de klanten geboden (dynamic packaging). Er is daarbij veelal sprake van een complex aanbod van routes en reizen. Daarnaast dient flexibiliteit te worden geboden door mogelijkheden als wijzigen en annuleren van het aanbod.

M.b.t. de klant kan de reisadviseur in de sector zakenreizen te maken krijgen met div. rollen en betrokkenen. Het bedrijf fungeert als hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klant (de zakenreiziger zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de zakenreis regelt via de organisatie). De zakenklant heeft werk als doel van de reis, evt. in combinatie met leisure ter invulling van de vrije tijd. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
teamleider/-manager  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van (maatwerk) reizen aan zakelijke klanten.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde zakelijke klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li> <li>– nader inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li> <li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen</li> <li>– inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen</li> <li>– afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li> <li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li> <li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li> <li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
(incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– op de hoogte blijven en toepassen van frequent wisselend aanbod/leveranciersinformatie</li> <li>– selecteren en aanbieden van de best passende reis, afgestemd op de specifieke klantwensen (dynamic packaging e.d.)</li> <li>– aanbieden/verkoop van gerelateerde services (visa, verzekeringen) en van aanpalende producten zoals autoverhuur, excursies e.d. (upselling)</li> <li>– uitzoeken van tarieven en berekenen van de reissom rekening houdende met de marges en o.b.v. luchtvaartkennis (IATA)</li> <li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem</li> <li>– uitschrijven/printen van vliegtickets (in bezit van IATA certificaat), informeren van de klant over tarief-, taks- en andersoortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen</li> <li>– opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden</li> <li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantal en rendement van boekingen</li> <li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li> <li>– percentage boekingen bij preferred suppliers</li> <li>– bijdrage aan behalen omzettoelen</li> </ul>
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li> <li>– navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid over geboden service</li> <li>– snelheid van de klachtafhandeling</li> </ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li> <li>– registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li> <li>– correct registreren van klantprofielen</li> </ul>
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– up-to-date houden van reis- en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li> <li>– kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kennisomvang en actualiteit</li> <li>– IATA certificaat behaald</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

#### 10.04 REISVERKOPER WINKEL (RETAIL)

##### DISCIPLINE: SALES

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* reisadviseur, ground agent

De reisverkoper winkel in de sector vakantie-reizen heeft aan de balie in het reisbureau persoonlijk contact met de consument als hoofdklant. Dit kan zowel op afspraak gebeuren als klanten die gewoon binnenlopen. In toenemende mate speelt multi channelling een belangrijke rol: de klant kan het reisbureau contacten via telefoon, internet en dus de balie. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (w.o. touroperators), waarbij hij zelf als klant fungeert. Mobiele reisverkopers werken thuis, in verschillende winkels en/of bij de klant.

De reisverkoper dient te beschikken over een brede kennis qua bestemmingen en mogelijke verkoopkanalen/leveranciers. Het aanbod kan bestaan uit eigen reisproducten en/of producten van anderen. De typen klanten zijn zeer divers en de klantwens is vaak niet specifiek. De beleving van de vakantie en dit laten ervaren speelt een belangrijke rol tijdens het klantcontact. Meerwaarde t.o.v. internet/direct sellers moet worden benadrukt d.m.v. persoonlijk contact en dit met vaste klanten onderhouden. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
vestigingsmanager  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

##### FUNCTIEDOEL



Geven van een passend reisadvies en verkopen van vakantie reizen en bijproducten aan consumenten.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>– behandelen van klantencontacten zowel direct in de winkel als telefonisch of schriftelijk/mail over div. reizen a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li> <li>– inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li> <li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen</li> <li>– inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen</li> <li>– adviseren over opties, evt. zoeken naar alternatieven, navraag doen bij touroperators en/of leveranciers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li> <li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li> <li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li> <li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li> </ul>
Verkochte vakantie reizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– onderhouden van contacten met potentiële en vaste klanten</li> <li>– aanbieden van de best passende reis incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening</li> <li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier/touroperator in het bedrijfsspecifieke systeem</li> <li>– opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden</li> <li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantal boekingen</li> <li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li> <li>– bijdrage aan behalen omzettoelen</li> </ul>
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li> <li>– navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang en van klachten (na of tijdens de reis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid over geboden service</li> <li>– snelheid van de klachtafhandeling</li> </ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li> <li>– onderhouden van het klantprofiel, waarin o.a. staat het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li> <li>– correct registreren van klantprofielen</li> </ul>
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li> <li>– kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li> <li>– bijhouden van regionale/lokale ontwikkelingen/concurrentie en doen van voorstellen voor passende acties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kennisomvang en actualiteit</li> <li>– aantal toegepaste voorstellen</li> <li>– aantoonbare accurate kennis van producten, landen en mogelijkheden</li> </ul>
Gerealiseerde algemene winkeltaken volgens winkelformule	<ul style="list-style-type: none"> <li>– openen/sluiten van de winkel conform de protocollen</li> <li>– signaleren en melden van dreigende tekorten van de voorraad folders, brochures, campagne- en promotiematerialen</li> <li>– ordelijk houden van de winkelruimte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– naleving van de protocollen voor openen/sluiten winkel</li> <li>– ordelijkheid en netheid van de winkel</li> </ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van balie- en beeldschermwerkzaamheden.

### 10.05 REISVERKOPER CONTACT CENTER (RETAIL) DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functie benamingen:* reisadviseur call center, medewerker contact center

De afdeling contact center biedt ondersteuning aan binnenkomend lokaal telefoonverkeer vanuit winkels, centrale informatienummers en boekingmails. De reisverkoper van het contact center in de sector vakantie reizen heeft telefonisch contact met de consument als hoofdklant i.h.k.v. een reis(boeking). Het gesprekverloop is redelijk eenduidig. De reisverkoper is verantwoordelijk voor inkomende en uitgaande klantcontacten. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (w.o. touroperators), waarbij hij zelf als klant fungeert. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.



## POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
teamleider/-manager contact center  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

## FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van vakantiereizen en bijproducten aan consumenten, vanuit het contact center.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= consument)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– behandelen van klantencontacten via telefoon, email, chat en/of social media over div. reizen a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li> <li>– inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li> <li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen</li> <li>– inschakelen van of doorschakelen naar experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen</li> <li>– adviseren over opties, evt. zoeken naar alternatieven, navraag doen bij touroperators en/of leveranciers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li> <li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li> <li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li> <li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li> </ul>
Verkochte pakketreizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aanbieden van de best passende reis incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening</li> <li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier/touroperator in het bedrijfsspecifieke systeem</li> <li>– opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden</li> <li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aantal boekingen</li> <li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li> <li>– bijdrage aan behalen omzettoelen</li> </ul>
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li> <li>– navragen van de klanttevredenheid (na of tijdens de reis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid over geboden service</li> </ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li> <li>– registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li> <li>– correct registreren van klantprofielen</li> </ul>
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li> <li>– kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kennisomvang en actualiteit</li> </ul>

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

## 10.06 REISVERKOPER (B2B – TOUROPERATING)

### DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker call center, medewerker customer contact center

In de sector touroperating ligt de nadruk qua werk-/klantomgeving op de verkoopkanalen contact center en internet. M.b.t. de klant kan de verkoper in deze sector te maken krijgen met divers rollen en betrokkenen. De reisverkoper die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de consument als secundaire klant (indirect contact). Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij hij zelf als klant fungeert.

De reisverkoper heeft altijd te maken met de wisselwerking tussen de klantvraag en het productaanbod. De reisverkoper schakelt en stuurt het verkoopgesprek o.b.v. beschikbaarheid. Tijdens de klantcontacten ligt de nadruk op het verkopen van reizen in aansluiting op de klantwens en m.b.v.



informatieverstrekking/de productkennis. De productkennis is bedrijfsspecifiek, afhankelijk van het assortiment. Ook dient de reisverkoper te kunnen omgaan met het verkopen van allotments. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
teamleider/-manager contact center  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Verkopen van pakketreizen/ vakantiearrangementen aan reisagenten vanuit het contact center.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= reisbureau)	<ul style="list-style-type: none"><li>– behandelen van vragen van reisbureaus via telefoon, email en/of chat over div. reispakketten bestaande uit accommodatie, vervoer en overige services zoals reisbegeleiding, excursies, etc., a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li><li>– inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li><li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod reizen/reispakketten m.b.v. systemen</li><li>– adviseren over beschikbare opties, evt. zoeken naar alternatieven binnen openstaande allotmentcontracten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li><li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li><li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li><li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li></ul>
Verkochte pakketreizen/ vakantiearrangementen	<ul style="list-style-type: none"><li>– aanbieden van het best passende en beschikbare reispakket incl. een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valuatiekoersen en calculatienormen), gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling)</li><li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier in het bedrijfsspecifieke systeem</li><li>– opstellen van de bevestiging naar het reisbureau en de controle op de reisbescheiden</li><li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aantal boekingen</li><li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li><li>– bijdrage aan behalen omzettoelen</li></ul>
Bewaakte voortgang & aftersales	<ul style="list-style-type: none"><li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li><li>– onderhouden van contacten met lokale agenten en accommodatieverschaffers m.b.t. aanvraagboekingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– klanttevredenheid over geboden service</li></ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li></ul>
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"><li>– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li><li>– kennis nemen van (veranderingen in) het assortiment, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kennisomvang en actualiteit</li></ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

#### 10.07 REISVERKOPER (B2C – TOUROPERATING)

##### DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker call center, medewerker customer contact center

In de sector touroperating ligt de nadruk qua werk-/klantomgeving op de verkoopkanalen contact center en internet. De direct seller heeft de consument als hoofdklant. Daarnaast heeft de reisverkoper contact met div. leveranciers (lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij hij zelf als klant fungeert.

De reisverkoper heeft altijd te maken met de wisselwerking tussen de klantvraag en het productaan-



bod. De reisverkoper schakelt en stuurt het verkoopgesprek o.b.v. beschikbaarheid. Tijdens de klantcontacten ligt de nadruk op het verkopen van reizen in aansluiting op de klantwens en m.b.v. informatieverstrekking/de productkennis. De productkennis is bedrijfsspecifiek, afhankelijk van het assortiment. Ook dient de reisverkoper te kunnen omgaan met het verkopen van allotments. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

## POSITIE IN DE ORGANISATIE

### Rapporteert aan

Teamleider/-manager contact center

### Geeft leiding aan

niet van toepassing

## FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van pakketreizen/vakantiearrangementen en bijproducten aan consumenten vanuit het contact center.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klant (= consument)	<ul style="list-style-type: none"><li>– behandelen van klantencontacten via telefoon, email, chat en/of social media over div. reispakketten a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li><li>– inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li><li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen</li><li>– inschakelen van of doorschakelen naar experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen</li><li>– adviseren over beschikbare opties, evt. zoeken naar alternatieven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li><li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li><li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li><li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li></ul>
Verkochte vakantiereizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"><li>– aanbieden van het best passende en beschikbare reispakket incl. een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valutatiekoersen en calculatienormen), gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling)</li><li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier in het bedrijfsspecifieke systeem</li><li>– opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden</li><li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aantal boekingen</li><li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li><li>– bijdrage aan behalen omzetdoelen</li></ul>
Bewaakte voortgang & aftersales	<ul style="list-style-type: none"><li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li><li>– onderhouden van contacten met lokale agenten en accommodatieverschaffers m.b.t. aanvraagboekingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– klanttevredenheid over geboden service</li></ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li><li>– registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een klantprofiel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li><li>– correct registreren van klantprofielen</li></ul>
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"><li>– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li><li>– kennis nemen van (veranderingen in) het assortiment, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kennisomvang en actualiteit</li></ul>

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

## 10.08 REISVERKOPER GROEPSREIZEN

### DISCIPLINE: SALES

## FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* reisadviseur groepsreizen, meetings en/of events counselor, projectleider/accountmanager groepsreizen, reisadviseur maatwerk



Het verkopen van groepsreizen heeft m.n. betrekking op zakelijke groepen (meetings en/of events) of evt. privégroepen, waarbij sprake is van maatwerk (geen standaardpakketten). Het reisprogramma dient voor meerdere personen geschikt te zijn en moet bijdragen aan het gewenste reisdoel. Binnen de reisbranche spreekt men bij ca. 20 deelnemers van een groep, maar ook vanaf ca. 12 deelnemers kunnen al andere regels gaan gelden dan voor individuele reizen, waardoor deze ook vaak als groep worden gezien waarvoor maatwerk vereist is. In geval van meetings heeft de reisverkoop betrekking op verblijf, vervoer en meeting ruimtes, bij events is het minder vastomlijnd en komen div. ad hoc behoeften kijken. Er wordt gewerkt met aanbod van preferred suppliers (afspraken gemaakt door inkoop) en daarnaast wordt voor ad hoc behoeften zelf geschikt aanbod gezocht bij leveranciers.

M.b.t. de klant kan de reisverkoop te maken krijgen met div. rollen en betrokkenen. Bij zakelijke reizen fungeert het bedrijf als hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klanten (de reizigers zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de reis regelt via de organisatie). Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

De advisering over reizen c.q. klantcontacten lopen uiteen van eenvoudig tot meer complex. De functie maakt deel uit van een functiereeks van oplopend niveau.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

#### Rapporteert aan

teamleider groups & incentives/manager sales

#### Geeft leiding aan

niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Geven van een passend reisadvies en verkopen van groepsreizen (maatwerk) aan m.n. zakelijke klanten.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geadviseerde klanten	<ul style="list-style-type: none"><li>– behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures</li><li>– afstemmen van klantwensen, zoals het aantal dagen, bestemming, accommodatie en interesses, en mogelijkheden, zoals de groepsgrootte en het budget</li><li>– nader inventariseren, doorvragen en optimaliseren vanuit commercieel oogpunt van de klantwens, meedenken met de klant, op ideeën brengen en (proactief) geven van aanvullende informatie en mogelijkheden</li><li>– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen en/of m.b.t. ad hoc wensen zoeken naar aanbod bij leveranciers</li><li>– inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen</li><li>– afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte</li><li>– klanttevredenheid met geleverde service/advies</li><li>– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden</li><li>– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures</li></ul>
Verkochte groepsreizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"><li>– samenstellen van het best passende en beschikbare reisprogramma, afgestemd op de specifieke klantwensen, incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valutakoersen, calculatienormen en evt. gemaakte ad hoc afspraken met leveranciers)</li><li>– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem</li><li>– opstellen van de bevestiging naar de klant en controleren van de reisbescheiden</li><li>– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aantal en rendement van boekingen</li><li>– juistheid van facturen en reisbescheiden</li><li>– percentage boekingen bij preferred suppliers</li><li>– bijdrage aan behalen omzetdoelen</li></ul>
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"><li>– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering</li><li>– navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– klanttevredenheid over geboden service</li><li>– snelheid van de klachtafhandeling</li></ul>
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem</li><li>– registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem</li><li>– correct registreren van klantprofielen</li></ul>





Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie</li> <li>– kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.</li> </ul>	– kennisomvang en actualiteit

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren tijdens het verrichten van telefoon- en beeldschermwerkzaamheden.

#### 10.09 ACCOUNTMANAGER ZAKELIJKE MARKT DISCIPLINE: SALES

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* cliëntmanager, sales representatieve Een accountmanager zakelijke markt is verantwoordelijk voor (lange termijn) relatiebeheer binnen een business to business omgeving (zakenreizen). De accountmanager zakelijke markt beheert relaties met bestaande klanten van gemiddelde omvang/belang voor de eigen organisatie en is mede verantwoordelijk voor het realiseren van commerciële doelstellingen in termen van omzet en winst bij deze klanten. Hiervoor stelt de accountmanager zakelijke markt plannen op en geeft uitvoering aan o.a. klantbezoeken, verkoopacties, cross-selling, upselling, serviceverlening, marketing events, presentaties etc. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
manager commercie  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

##### FUNCTIEDOEL

Opbouwen en onderhouden van klantrelaties en realiseren van commerciële doelstellingen m.b.t. toegewezen accounts.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde accountplannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen (incl. cross-selling)</li> <li>– opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen accounts, bepaalde regio- en/of verkoopkanaal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting op klant- en marktontwikkelingen</li> <li>– aantal benutte commerciële kansen</li> <li>– haalbaarheid en acceptatie van plannen en voorstellen</li> </ul>
Gerealiseerde omzet- en winstbijdrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– uitvoering geven aan goedgekeurde accountplannen</li> <li>– bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, w.o. reclame- en verkoopacties, cross-selling activiteiten, e.e.a. volgens goedgekeurd plan en binnen budget</li> <li>– acquireren van aanvullende opdrachten en projecten via bestaande klanten (upselling)</li> <li>– monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten t.o.v. plan aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– doelmatigheid van inzet van middelen</li> <li>– omvang van omzet</li> <li>– omvang van winstbijdrage</li> </ul>
Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opbouwen en onderhouden van (lange termijn) relaties met (bestaande) klanten</li> <li>– plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken</li> <li>– adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en behoeften</li> <li>– verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken</li> <li>– vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d.</li> <li>– signaleren van en inspelen op commerciële kansen</li> <li>– opstellen van bezoekerapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem</li> <li>– evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid</li> <li>– kwaliteit van relaties</li> <li>– actualiteit van klantendossiers</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde klantafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– fungeren als schakel tussen de externe klant en de interne ondersteunende afdelingen</li> <li>– bewaken van de voortgang, bijsturen indien nodig</li> <li>– uitzetten, coördineren, terugkoppelen en afhandelen van klantvragen, problemen en klachten en overige backoffice activiteiten</li> <li>– nemen van maatregelen ter verbetering van de operationele dienstverlening binnen gemaakte afspraken</li> <li>– controleren van facturering</li> <li>– monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten ten opzichte van gemaakte afspraken met de klant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realisatie klantafspraken</li> <li>– klanttevredenheid</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

#### 10.10 ACCOUNTMANAGER RETAIL

##### DISCIPLINE: SALES

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* accountmanager reisbureaus, relatiebeheerder, buitendienst/frontoffice medewerker, vertegenwoordiger, sales representative, verkoopadviseur. Een accountmanager retail is verantwoordelijk voor het leveren van service en beheren van relaties met toegewezen klanten (reisbureaus) in een business to business omgeving (retail). De accountmanager retail biedt service aan reisbureaus, ter bevordering van de verkoop en uitbreiding van het assortiment dat het betreffende reisbureau aanbiedt aan de consument. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### RAPPORTEERT AAN

manager commercie

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing

##### FUNCTIEDOEL

Beheren van de relaties met toegewezen reisbureaus, zodat optimale service wordt verleend en de verkoop wordt bevorderd.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante (lokale) marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen</li> <li>– opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen relaties/accounts</li> <li>– signaleren en doorzetten van relevante commerciële informatie aan commercieel eindverantwoordelijke</li> <li>– leveren van een bijdrage aan het opstellen van commerciële plannen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting op klantontwikkelingen/marktgebied</li> <li>– haalbaarheid en acceptatie van voorstellen</li> <li>– bruikbaarheid van ingebrachte informatie</li> </ul>
Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opbouwen en onderhouden van operationele relaties met toegewezen klanten</li> <li>– plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken</li> <li>– onderhouden van contacten via o.a. bezoek, telefoon en email</li> <li>– adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en -behoeften</li> <li>– verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken</li> <li>– vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d.</li> <li>– opstellen van bezoeksrapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem</li> <li>– evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties i.o.m. de commercieel eindverantwoordelijke (bijv. leidinggevende of accountmanager)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid met geleverde service</li> <li>– kwaliteit van relaties</li> <li>– actualiteit van klantendossiers</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verkoop promotie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bevorderen van de omzet en/of marge bij toegewezen klanten door geven van voorlichting/adviezen over aanpassing of uitbreiding van het assortiment, prijsstellingen, acties, retail concepten e.d.</li> <li>– signaleren van en inspelen op commerciële kansen tijdens klantcontacten</li> <li>– uitvoering geven aan verkoop bevorderende activiteiten zoals commerciële acties volgens centraal gecoördineerde plannen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– omvang assortiment en verkoopresultaat m.b.t. het productaanbod in de reisbureaus</li> <li>– kennis over en zichtbaarheid van assortiment in de klantfilialen</li> <li>– uitvoering volgens commerciële plannen</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Kans op letsel door deelname aan wegverkeer.

#### 10.11 SALESMANAGER

##### DISCIPLINE: SALES

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functie benamingen:* verkoopleider, manager business travel, manager zakenreizen

Een sales manager is verantwoordelijk voor de verkoop (acquisitie) binnen toegewezen verkoopkanaal, klantgroepen en/of projecten/evenementen in een business to business omgeving (zakenreizen). De operationele contacten met deze (potentiële) klanten worden onderhouden door enkele salesmedewerkers, waaraan de sales manager leiding geeft. Na acquisitie van de nieuwe klant/opdracht wordt deze geïmplementeerd en overgedragen aan accountmanagers of projectleiders, welke over een verdergaande productkennis beschikken om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn en de relatie te onderhouden.

Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

###### Rapporteert aan

manager commercie

###### Geeft leiding aan

ca. 3 fte sales medewerkers

##### FUNCTIEDOEL

Acquireren van nieuwe klanten/opdrachten ter realisatie van commerciële doelstellingen m.b.t. toegewezen klantgroepen, projecten en/of verkoopkanalen

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde verkoopplannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verzamelen van klant- en prospectinformatie en volgen van relevante marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen</li> <li>– opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen klantgroep en/of verkoopkanaal</li> <li>– opstellen van plannen voor verkoopacties i.s.m. afdeling marketing en communicatie</li> <li>– doen van voorstellen voor de benadering van potentiële klant(groep)en, projecten en/of verkoopkanalen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting op klant- en marktontwikkelingen</li> <li>– aantal benutte commerciële kansen</li> <li>– haalbaarheid en acceptatie van plannen en voorstellen</li> </ul>
Gerealiseerde omzet- en winstbijdrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor de realisatie van goedgekeurde verkoop-/acquisitieplannen</li> <li>– bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, w.o. reclame- en verkoopacties, cross-selling activiteiten, e.e.a. volgens goedgekeurd plan en binnen budget</li> <li>– acquireren van opdrachten en projecten via bestaande en nieuwe klanten</li> <li>– uitbrengen van offertes en deelnemen aan tenders, maken van afspraken met (potentiële) klanten binnen gegeven kaders en/of i.o.m. leidinggevende</li> <li>– monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten ten opzichte van plan aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– doelmatigheid van inzet van middelen</li> <li>– omvang van omzet</li> <li>– omvang van winstbijdrage</li> <li>– aantal nieuwe klanten</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgevolgde verkoopafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– fungeren als schakel tussen de externe klant/opdrachtgever en de interne ondersteunende afdelingen en/of projectteam</li> <li>– zorgdragen voor de implementatie van nieuwe klanten en opvolging van klantafspraken, overdragen aan accountmanagers of projectleiders</li> <li>– monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten t.o.v. gemaakte afspraken met klant/opdrachtgever</li> <li>– initiëren van verbeteracties en -maatregelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realisatie account- en projectdoelstellingen (kwaliteit, tijd, budget)</li> <li>– klanttevredenheid</li> </ul>
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>– leidinggeven aan door medewerkers uit te voeren werkzaamheden</li> <li>– op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers</li> <li>– motiveren en stimuleren van medewerkers tot een optimale inzet van hun kwaliteiten, bevorderen van een goede samenwerking</li> <li>– voeren van functioneringsgesprekken, vastleggen van bevindingen en doen van voorstellen t.a.v. scholing, promotie, e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beschikbaarheid van medewerkers</li> <li>– inzetbaarheid van medewerkers</li> <li>– motivatie en werksfeer binnen de groep</li> <li>– doelrealisatie door medewerkers</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

### 10.12 MEDEWERKER COMMERCIELE ONDERSTEUNING DISCIPLINE: SALES

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker sales support, medewerker commercial support, medewerker commerciële backoffice, medewerker commerciële binnendienst

Een medewerker commerciële ondersteuning is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de commerciële buitendienst (sales/ frontoffice) bij het verlenen van service en beheren van relaties in een business to business omgeving. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

teamleider commerciële ondersteuning

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Verlenen van algemene en administratieve ondersteuning van de commerciële verkoopbuitendienst.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verstrekke 1 <sup>e</sup> lijns commerciële informatie aan klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beantwoorden van algemene vragen over assortiment, leveringscondities e.d., toezenden van promotiemateriaal</li> <li>– verstrekken van informatie over lopende afspraken</li> <li>– actief benaderen van klanten met actievoorstellen</li> <li>– doorgeven van bijzonderheden aan de commercieel verantwoordelijke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klanttevredenheid</li> <li>– volledige en juiste informatievoorziening</li> <li>– wijze waarop klanten worden benaderd</li> <li>– volgens regels en procedures</li> <li>– tijdige melding bijzonderheden</li> </ul>
Ondersteunde sales activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– uitvoeren van verkoopondersteunende activiteiten</li> <li>– samen-/opstellen van concept offertes, contracten e.d. volgens standaarden en richtlijnen</li> <li>– samenstellen/redigeren van presentaties volgens aanwijzingen en huisstijl</li> <li>– verzamelen van gegevens ter voorbereiding op verkoopacties, tenders en overige pre-sales activiteiten</li> <li>– assisteren bij de implementatie van nieuwe klanten</li> <li>– bijhouden van bestanden met klantgegevens, opzoeken en verstrekken van klantgegevens</li> <li>– maken van bezoeksafspraken, attenderen van commerciële medewerkers op bijzonderheden aangaande hun klanten</li> <li>– verwerken van bezoekverslagen van buitendienst medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid en volledigheid van gegevens/bestanden</li> <li>– mate waarin wordt ingespeeld op behoefte van de buitendienst</li> <li>– effectiviteit van de bezoekplanning</li> <li>– tevredenheid van de medewerkers buitendienst over de ondersteuning</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN



- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

## 20.01 PRODUCTMANAGER DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* productgroep manager

De productmanager komt voor binnen touroperators. De productmanager is verantwoordelijk voor het aanbod binnen de toegewezen bestaande productgroepen in de bestaande markten (productmanagement) en draagt vanuit zijn markt- en productkennis bij aan ontwikkeling van bestaande producten in nieuwe markten en/of nieuwe producten in bestaande markten (adviesrol in business development). De productgroep omvat reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) van gemiddelde omvang, complexiteit en belang voor de organisatie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
manager productmanagement  
**Geeft leiding aan**  
Niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Beheren en optimaliseren van een productgroep, zodat een optimaal productaanbod beschikbaar is in aansluiting op de marktvrage.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inzicht in marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– volgen van ontwikkelingen in de markt, opbouwen en delen van marktkennis</li> <li>– uitvoeren van analyses naar de markt, het productaanbod en de concurrentie</li> <li>– beoordelen van de consequenties voor de eigen productgroep, delen van bevindingen binnen de organisatie</li> <li>– uitwerken van voorstellen voor nieuwe productmarktcombinaties o.b.v. markt- en consumententrends</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit en toepassing van marktkennis</li> <li>– bruikbaarheid van analyses en bevindingen</li> <li>– mate van productinnovatie</li> <li>– aansluiting van ontwikkelde producten op de klantvraag</li> </ul>
Opgesteld productgroep plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opstellen en aanleveren van een productgroep plan rekening houdend met het door de onderneming vastgesteld strategisch plan, budget en de commerciële jaarkalender</li> <li>– aangeven van doelstellingen, plannen per distributiekanaal, methoden en middelen ter realisatie</li> <li>– afstemmen van het plan met andere afdelingen</li> <li>– toelichten en ter goedkeuring voorleggen van het productgroep jaarplan aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting van productgroep jaarplan en doelstellingen op het afdelingsplan</li> <li>– aansluiting van productgroep jaarplan en doelstellingen op relevante marktontwikkelingen</li> <li>– volledigheid van interne afstemming</li> </ul>
Gerealiseerd productgroep plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor de realisatie van het goedgekeurde plan</li> <li>– bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, samenwerken met betreffende sales managers en ondersteuners</li> <li>– bewaken van de voortgang en het budget, bijsturen indien nodig</li> <li>– bespreken van complexe en/of structurele problemen met leidinggevende</li> <li>– evalueren van de gerealiseerde werkzaamheden t.o.v. het geformuleerde plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realisatie van doelstellingen</li> <li>– omvang van de omzet en winstbijdrage van de productgroep</li> <li>– aantal boekingen en pax</li> <li>– omvang van accountbijdrage</li> <li>– klanttevredenheid</li> </ul>
Productgroep assortiment	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor actueel en beschikbaar aanbod van reizen aansluitend op de klantwens</li> <li>– bijhouden van en inspelen op ontwikkelingen en trends in de reizenmarkt</li> <li>– onderhouden van contacten en fungeren als accountverantwoordelijke en aanspreekpunt voor leveranciers (touroperators, agenten etc.)</li> <li>– inkopen van reizen en begeleiden van het inkooptraject, afsluiten van contracten binnen de raamovereenkomsten en in aansluiting op deelafspraken</li> <li>– bepalen van de prijzen binnen de productgroep, rekening houdend met algemene prijsbeleid, marges en marktontwikkelingen</li> <li>– zorgen voor het aanbieden van reizen via de div. distributiekanaalen i.s.m. de betreffende managers en/of verkoopleiders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beschikbaarheid van aanbod</li> <li>– aansluiting van het aanbod op de klantwens</li> <li>– kwaliteit en doeltreffendheid van relaties met leveranciers</li> <li>– gerealiseerde inkoopcondities</li> <li>– aansluiting van contracten op raamovereenkomsten en deelafspraken</li> <li>– geschiktheid van prijsstelling t.o.v. beleid, marges en ontwikkelingen</li> </ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN



- Niet van toepassing.

## 20.02 MEDEWERKER TRAFFIC DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker product, medewerker accommodaties

De medewerker traffic komt voor bij touroperators, waar wordt gewerkt met door inkopers gemaakte (allotment) contractafspraken. Hierin zijn met leveranciers garantieafspraken gemaakt over vervoer (stoelen). Een vergelijkbare functie kan ook voorkomen gericht op verblijf (kamers). O.b.v. deze aanspraken wordt aanbod beschikbaar gesteld voor verkoop. Boeking en aanvragen komen via reisbureaus (retail) of direct van de consument (direct seller). Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**

teamleider traffic

**Geeft leiding aan**

niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Beheren, beschikbaar stellen en aan-/verkopen van vervoersplaatsen, zodat een optimale bezetting wordt gerealiseerd.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beschikbaar gestelde vervoersplaatsen	<ul style="list-style-type: none"><li>- beheren van de met leveranciers afgesproken contracten m.b.t. vervoer (stoelen)</li><li>- onderhouden van contact over contractinformatie met leveranciers zoals div. airlines en busvervoermaatschappijen</li><li>- verwerken, controleren en bijhouden van alle relevante informatie (zoals vluchtgegevens) verstrekt door de leveranciers</li><li>- beschikbaar stellen van de boekingsgegevens in de systemen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- actualiteit van contractinformatie</li><li>- tijdigheid van beschikbaar stellen</li></ul>
Optimale bezetting van vervoersplaatsen	<ul style="list-style-type: none"><li>- beheren van de voorraad vlieg- en busstoelen, verwerken en bewaken van de voortgang van boekingen en aanvragen volgens de contracten, signaleren van tekorten of overschotten aan stoelen</li><li>- onderling schuiven van stoelen tussen de verschillende producten, checken van combinatievluchten en herverdelen van capaciteiten</li><li>- behandelen van reserveringsaanvragen voor extra stoelen, zoeken naar aankoopmogelijkheden</li><li>- aan- en verkopen van stoelen bij andere touroperators en leveranciers (airlines, reisagenten), maken van aan-/verkoop afspraken binnen gestelde kaders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- optimale bezetting van beschikbare vervoersplaatsen</li><li>- kosten per passagier</li><li>- tijdigheid van aan-/verkoop</li><li>- optimale condities binnen gestelde kaders</li></ul>
Beheerde en verstrekte reisgegevens	<ul style="list-style-type: none"><li>- onderhouden van contact met vervoersmaatschappijen over wijziging reisgegevens</li><li>- verwerken van wijzigingen, indelen van passagiers op vlieg- en busreizen en verstrekken van informatie aan in- en externe betrokkenen</li><li>- informeren van reisagenten, reisleiding, vervoerders e.d.</li><li>- voorbereiden en doorgeven van reisgegevens t.b.v. tickets/vouchers/reisdocumenten</li><li>- afhandelen van afsluiting naar de leveranciers</li><li>- fungeren als intern aanspreekpunt m.b.t. vlieg- en busvervoer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- actualiteit van reisgegevens</li><li>- tijdige beschikbaarheid van reisgegevens</li><li>- volledigheid van afhandeling</li></ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

## 20.03 MEDEWERKER YIELD DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker revenu

De Medewerker **yield** monitort de verkopen en zoekt naar mogelijkheden voor omzetmaximalisatie. Hiertoe worden i.s.m. de afdeling marketing en sales acties op touw gezet om de klant alsnog de reis



te laten boeken. De medewerker yield houdt het actuele vraag en aanbod van reisproducten in de gaten evenals ontwikkelingen bij concurrenten (via internet of direct contact), zodat prijsaanpassingen en andere acties tijdig kunnen worden ingezet ter maximalisatie van de opbrengsten. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

teamleider yield/manager revenue

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Bevorderen van de verkoop van reisproducten door monitoren en inspelen op actuele vraagontwikkelingen, zodat een zo hoog mogelijke bezetting en rendement op het aanbod reisproducten kan worden gerealiseerd.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Optimaal rendement uit beschikbaar aanbod	<ul style="list-style-type: none"><li>– optimaliseren van ingekochte voorraden o.b.v. verkoopresultaten en prognoses</li><li>– analyseren en continu monitoren van de verkoopresultaten en aanbod van concurrenten via aanbod en direct contact</li><li>– doen van voorstellen voor prijsaanpassingen en/of andere verkoopbevorderende acties o.b.v. actuele ontwikkelingen, onderbouwen van voorstellen met beslissingsondersteunende informatie</li><li>– bewaken, sturen, screenen, uitbreiden, schuiven, ruilen en (extra) inkopen van accommodaties</li><li>– onderhouden van contact met reisagenten en accommodatieverschaffers</li><li>– adviseren van overige afdelingen over de te nemen maatregelen en aanzien van actueel beschikbaar aanbod o.b.v. inzicht in boekingsgedrag</li><li>– verwerken van goedgekeurde (prijs)aanpassingen in het reserveringssysteem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– inzicht in actuele marktontwikkelingen (boekingsgedrag klanten en prijsniveau concurrenten)</li><li>– snelheid van inspelen op dagelijkse ontwikkelingen</li><li>– maximale opbrengst halen uit beschikbaar aanbod</li><li>– aantal succesvolle verkoopbevorderende activiteiten</li></ul>
Ingevulde expertrol m.b.t. yield	<ul style="list-style-type: none"><li>– leveren van bijdrage aan het aan- en verkoopbeleid van garantie afspraken (allotments zoals stoelen en accommodaties) van en aan derden o.b.v. opgedane inzicht in marktontwikkelingen</li><li>– leveren van bijdrage aan prijsbeleid, inkoop- en verkoopbeleid o.b.v. opgedane inzicht in marktontwikkelingen</li><li>– bijhouden van gegevens en verschaffen van inzicht in boekingsflow, bezettingspercentages, kansen, bedreigingen, materialisatie van eventuele garantie-allotments</li><li>– beantwoorden van vragen over prijzen en beschikbaarheid</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– (h)erkenbaarheid als yield expert</li><li>– volledigheid en juistheid van informatieverschaffing</li></ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

#### 20.04 MARKETING- EN COMMUNICATIEMEDEWERKER

##### DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* marketing medewerker, medewerker communicatie, medewerker operationeel marketing

De marketing- & communicatiemedewerker geeft uitvoering aan marketingcommunicatie activiteiten volgens commerciële plannen en richtlijnen. Binnen grote, wereldwijde organisaties kan de functie ook uitvoering geven aan global gecoördineerde acties en is de functionaris inzetbaar op deelfacetten van marketing en communicatie. Binnen kleinere organisaties is de functionaris inzetbaar op het brede pallet aan marketingcommunicatie activiteiten. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

manager marketing en communicatie

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing



## FUNCTIEDOEL

Adviseren over en uitvoering geven aan marketing- en communicatieplannen ter ondersteuning van de commerciële doelen.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Marketing- en communicatieplannen	<ul style="list-style-type: none"><li>– intern adviseren over marketingacties en communicatie ter ondersteuning van de commerciële doelen, aandragen van ideeën voor concepten</li><li>– uitwerken van communicatieplannen i.o.m. sales/account-/projectmanagers en/of leidinggevende</li><li>– uitwerken van plannen voor promoties en campagnes i.o.m. marketing/product/category managers en/of leidinggevende binnen gestelde richtlijnen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– aansluiting van plannen op commerciële doelen</li><li>– kwaliteit van inbreng in plannen</li><li>– mate waarin de richtlijnen en huisstijl gehandhaafd worden</li></ul>
Ontwikkelde marketing- en communicatie-uitingen	<ul style="list-style-type: none"><li>– voorbereiden en inplannen van marketing- en communicatie-activiteiten volgens vastgestelde plannen</li><li>– schrijven en controleren van commerciële teksten voor pers, reclame-uitingen, direct marketingacties en de website</li><li>– onderhouden van contacten met bekende externe (reclame-/evenementen)bureaus en opstellen van briefings</li><li>– opvragen van offertes, beoordelen en bespreken met leidinggevende</li><li>– (extern) laten produceren van communicatie-uitingen door creatieve partners (reclamebureaus, evenementenbureaus, fotograven, drukkerijen e.d.)</li><li>– bewaken van de voortgang van marketing- en reclameactiviteiten</li><li>– controleren en opleveren van het eindresultaat</li><li>– evalueren en optimaliseren van uitgevoerde activiteiten, doen van verbetervoorstellen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– tijdigheid van marketing- en communicatie-uitingen volgens plan</li><li>– kwaliteit van ontwikkelde communicatiemiddelen</li><li>– conformiteit van communicatie aan de huisstijl</li><li>– bruikbaarheid van verbetervoorstellen</li></ul>
Beheerde communicatiemiddelen	<ul style="list-style-type: none"><li>– onderhouden van communicatiemiddelen</li><li>– bestellen van promotiemateriaal, beheren van de voorraad</li><li>– bewaken van de huisstijl, toezien op consistente toepassing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– actualiteit van communicatiemiddelen</li><li>– tijdige beschikbaarheid van promotiemateriaal</li><li>– consistente toepassing huisstijl</li></ul>

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing

## 20.05 MEDEWERKER E-COMMERCE DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker online marketing

E-commerce houdt zich bezig met marketing en verkoop via het digitale kanaal. Hierbij wordt een optimale gebruiksvriendelijkheid en conversieverbetering nagestreefd. Bij het ontwikkelen van digitale communicatiemiddelen is er aandacht voor de technische ontwikkeling (bijv. webdevelopment), de inhoudelijke redactie (bijv. webredactie) en de grafische vormgeving. De medewerker e-commerce coördineert op al deze gebieden vanuit commerciële optiek en kan op een of meerdere gebieden zelf uitvoerend gespecialiseerd zijn. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

#### Rapporteert aan

manager e-commerce/marketing

#### Geeft leiding aan

niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Coördineren van de totstandkoming en optimaliseren van digitale communicatiemiddelen (technisch, inhoudelijk en vormgeving), zodat deze optimaal bijdragen aan de realisatie van commerciële doelen.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN





Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Opgestelde e-commerce plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– intern adviseren over verkoop en marketing via digitale kanalen binnen de kaders van het e-commerce beleid</li> <li>– op de hoogte zijn van ontwikkelingen en technische mogelijkheden op digitaal gebied</li> <li>– vertalen van wensen en behoeften naar functionele eisen waaraan nieuwe/gewijzigde middelen moeten voldoen</li> <li>– uitwerken van e-commerce plannen i.o.m. leidinggevende en/of commercieel verantwoordelijke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansluiting van plannen op digitale ontwikkelingen</li> <li>– aansluiting van plannen op wensen/behoeften</li> <li>– haalbaarheid en acceptatie van plannen</li> </ul>
E-commerce middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– laten ontwikkelen van nieuwe of aanpassen van bestaande digitale communicatiemiddelen zoals webapplicaties, mobiele applicaties door interne ICT-afdeling of externe leverancier volgens goedgekeurd plan</li> <li>– schrijven en controleren van de content voor uitingen via deze middelen</li> <li>– (laten) grafisch vormgeven van de digitale communicatiemiddelen</li> <li>– coördineren van marketingcampagnes/verkoopacties via digitale middelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit van digitale communicatiemiddelen (techniek, inhoud, vorm)</li> <li>– tijdige beschikbaarheid van uitingen</li> <li>– bijdrage aan behalen van commerciële doelen</li> </ul>
Beheerde middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– onderhouden en updaten van content in de digitale communicatiemiddelen, controleren van informatie in de applicaties</li> <li>– bewaken van de werking van digitale communicatiemiddelen, laten oplossen van technische mankementen en signaleren van verbetermogelijkheden</li> <li>– beantwoorden van gebruikersvragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit van content</li> <li>– continue beschikbaarheid van middelen</li> <li>– kwaliteit van gebruikersondersteuning</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

#### 20.06 MEDEWERKER CLIËNTENSERVICE DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker klantenservice, medewerker consumentenbelangen, medewerker customer care, customer service employee

Het behandelen van klachten voor of tijdens de reis wordt veelal opgepakt door de reisverkopers zelf; na de reis worden zowel de klachten als complimenten vaak centraal afgehandeld door de cliëntenservice, waarbij ook een terugkoppeling naar de betreffende reisverkopers plaatsvindt. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
manager service center

**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

##### FUNCTIEDOEL

Zorgdragen voor het tijdig en correct afhandelen van klachten en complimenten van klanten per telefoon, post of e-mail.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Aangenomen en registreerde klachten en complimenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– in ontvangst nemen van klachten, controleren op compleetheid van informatie</li> <li>– te woord staan van klanten en doorvragen bij onduidelijkheden, overleggen met de klant over mogelijke oplossingen, restituties e.d. binnen geldende regels</li> <li>– registreren en beheren van klachten in het systeem t.b.v. klachtafhandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juiste interpretatie van de klacht</li> <li>– correctheid van het te woord staan van de klanten</li> <li>– volledigheid en juistheid van registraties</li> </ul>
Afgehandelde klachten en complimenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– in- of extern uitzetten van klachten indien nodig, bewaken van de behandeling en terugkoppelen aan de klant</li> <li>– vaststellen van de eventuele vergoeding voor de klant</li> <li>– informeren van de interne organisatie over de administratieve afhandeling</li> <li>– bewaken van de afhandelingstermijn</li> <li>– doorgeven van complimenten en opmerkingen van klanten aan de betreffende afdeling/medewerker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– minimalisatie van kosten voor de organisatie</li> <li>– klanttevredenheid</li> <li>– mate waarin e.e.a. binnen de gestelde regels wordt afgehandeld</li> <li>– volledigheid van de in- en externe informatievoorziening</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorgestelde verbeteringen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opstellen van een periodieke rapportage m.b.t. vragen en klachten</li> <li>– signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de werkwijzen en klanttevredenheid en informeren van leidinggevende hierover</li> <li>– informeren van teamleider, commercie e.a. afdelingen bij structurele klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– tijdigheid en volledigheid van rapportage</li> <li>– relevantie van de voorstellen</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

#### 20.07 INKOPER

##### DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker procurement/purchasing/supplier management, contract manager, buyer

Een inkoper zorgt voor de inkoop van reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) bij geselecteerde leveranciers binnen enkele toegewezen bestemmingen. Het door productmanagement opgestelde productplan en het geldende inkoopbeleid gelden hierbij als kaders. De inkoper zorgt ervoor dat de gewenste reisproducten tijdig en tegen optimale condities beschikbaar zijn t.b.v. verkoop. Hiervoor is de inkoper veelvuldig op reis en werkzaam op wisselende tijden/tijdzones. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 2 vreemde talen te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

manager inkoop/product(management)

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Inkopen van reisproducten volgens inkoop-/productplannen, zodat beschikbaar assortiment voldoende op peil blijft tegen optimale condities.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bijdrage aan inkoop-/productplannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– volgen van ontwikkelingen in de markt, aandragen van ideeën voor andere reisproducten of leverancierskeuze</li> <li>– bijdragen aan het opstellen en bijhouden van het inkoop- en productplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– inzicht in de markt</li> <li>– bruikbaarheid van input in plannen</li> </ul>
Ingekochte reisproducten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bezoeken van geselecteerde leveranciers in toegewezen bestemmingen</li> <li>– inkopen van reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) volgens inkoop-/productplan, onderhandelen binnen gestelde kaders</li> <li>– voorleggen van afwijkende condities of alternatieven aan leidinggevende en/of productmanager</li> <li>– bevestigen van gemaakte afspraken, opstellen van contracten, brieven e.d.</li> <li>– bewaken en op peil houden van de voorraad beschikbare reisproducten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– optimale inkoopcondities</li> <li>– aansluiting op inkoop-/productplan</li> <li>– tijdige beschikbaarheid van voldoende kwantiteit en kwaliteit reisproducten</li> </ul>
Opgevolgde inkoopafspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opstellen van inkoopverslagen, bespreken van bijzonderheden met interne betrokkenen</li> <li>– verwerken en/of aanleveren van informatie over ingekochte reisproducten, zoals contract, infosheet, tekst accommodatie, route, beelden, brochuremateriaal etc.</li> <li>– controleren van productinformatie t.o.v. gemaakte contractafspraken, (laten) corrigeren van afwijkingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– tijdigheid en juistheid van informatieverstrekking</li> <li>– actualiteit en volledigheid van productinformatie</li> </ul>
Door leveranciers nagekomen afspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– onderhouden van contact met leveranciers m.b.t. naleving gemaakte afspraken</li> <li>– oplossen van zich voordoende problemen</li> <li>– mede beoordelen van de leveranciersperformance t.b.v. vervolgonderhandelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mate waarin afspraken door leveranciers worden nagekomen</li> <li>– adequaatheid van leveranciersbeoordeling</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.



- Kans op letsel door deelname aan wegverkeer.

## 20.08 BRAND MARKETEEER DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* marketeer, marketingmedewerker

Een brand marketeer zorgt voor de uitstraling in de markt van een of enkele van de gevoerde merken binnen een reisonderneming. Brandmanagement betreft het inzetten van marketingmixinstrumenten (prijs, promotie, product, plaats e.d.) waarbij de (lange termijn) waardeontwikkeling van het merk wordt geoptimaliseerd. De brand marketeer doet hiervoor voorstellen en geeft hier na goedkeuring uitvoering aan. De eindverantwoordelijkheid voor het brandmanagement ligt bij de leidinggevende. Binnen de branche wordt van iedere functionaris verwacht minimaal het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
manager marketing  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Opstellen en uitvoering geven aan brandmanagement plannen, zodat toegewezen merk(en) optimaal worden gepositioneerd en marktaandeel wordt vergroot.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inzicht in marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- volgen van ontwikkelingen in de markt, opbouwen en delen van marktkennis</li><li>- uitvoeren van analyses naar de markt, het merkaanbod en de concurrentie</li><li>- analyseren van de winstgevendheid van toegewezen merk(en)</li><li>- uitwerken van voorstellen voor de inzet van nieuwe marketingmixinstrumenten o.b.v. markt- en consumententrends</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- actualiteit en toepassing van marktkennis</li><li>- bruikbaarheid van analyses en bevindingen</li><li>- mate van innovatie</li><li>- aansluiting van marketingmixinstrumenten op de marktvraag</li></ul>
Opgestelde merkplannen	<ul style="list-style-type: none"><li>- opstellen van merkplannen voor de positionering en profilering van toegewezen merk(en) rekening houdend met het door de onderneming vastgesteld strategisch plan, budget en de commerciële jaarkalender</li><li>- aangeven van doelstellingen, deelplannen, methoden en middelen ter realisatie</li><li>- afstemmen van plannen met andere afdelingen</li><li>- toelichten en ter goedkeuring voorleggen van merkenplannen aan leidinggevende</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- aansluiting van merkplannen en doelstellingen op het strategisch commercieel beleid</li><li>- aansluiting van merkplannen en doelstellingen op relevante marktontwikkelingen</li><li>- volledigheid van interne afstemming</li></ul>
Gerealiseerde merkenplannen	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitvoering geven aan goedgekeurde plannen</li><li>- bepalen en realiseren van de benodigde activiteiten, inzetten van de benodigde middelen, samenwerken met betreffende sales managers en ondersteuners</li><li>- bewaken van de voortgang en het budget, bijsturen indien nodig</li><li>- bespreken van complexe en/of structurele problemen met leidinggevende</li><li>- evalueren van de gerealiseerde werkzaamheden t.o.v. het geformuleerde plan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- optimale merkwaarde</li><li>- realisatie van merkdoelstellingen</li><li>- omvang van de omzet en winstbijdrage</li><li>- groei direct verkeer o.b.v. naamsbekendheid</li></ul>
Merk uitstraling	<ul style="list-style-type: none"><li>- optimaliseren van de uitstraling van het merk passend binnen het totale bedrijfsimago</li><li>- opzetten van creatieve en commerciële acties gericht op het betreffende merk</li><li>- ontwikkelen van concepten en initiëren van promotieactiviteiten per distributiekanaal, betrekken van en samenwerken met de betreffende managers en/of verkoopleiders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- conformiteit van de merkuitstraling aan bedrijfsimago</li><li>- bijdrage van de merkuitstraling aan de verkoopprestaties</li><li>- doeltreffendheid van acties, concepten en activiteiten</li></ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

## 20.09 ASSISTENT PRODUCTMANAGEMENT DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE



## FUNCTIECONTEX

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker product, medewerker productrealisatie, medewerker productmanagement

Een assistent productmanagement biedt ondersteuning aan productmanagers, waarbij ingekochte reisproducten beschikbaar gemaakt worden in de systemen, website, reisgidsen e.d. met de daarbij horende informatie, tekst- en beeldmateriaal. Van de functionaris wordt verwacht minimaal het Nederlands en 2 vreemde talen te beheersen.

## POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
manager productmanagement  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

## FUNCTIEDOEL

Zorgen voor juiste, actuele en aansprekende informatie over beschikbare producten, zodat productmanagement optimaal wordt ondersteund.

## RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beschikbare productinformatie	<ul style="list-style-type: none"><li>– verzamelen van informatie over ingekochte reisproducten, zoals contract, infosheet, tekst accommodatie, route, beelden, brochuremateriaal etc. via inkoper en/of leverancier</li><li>– controleren en verwerken van informatie in het systeem, afstemmen van ontbrekende en/of afwijkende gegevens</li><li>– bewaken van de beschikbaarheid en actualiteit van productinformatie, signaleren van afwijkingen</li><li>– intern verstrekken van productinformatie op verzoek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– juistheid, volledigheid en actualiteit van productinformatie</li></ul>
Verzorgd tekst- en beeldmateriaal	<ul style="list-style-type: none"><li>– schrijven van teksten over ingekochte accommodaties t.b.v. reisgidsen, brochures, website etc.</li><li>– toevoegen van geschikte foto's e.d.</li><li>– aanleveren van tekst- en beeldmateriaal aan de eindredactie/webredactie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– mate waarin tekst- en beeldmateriaal aanspreekt</li><li>– juistheid en volledigheid van informatie</li></ul>
Beschikbaar gesteld aanbod	<ul style="list-style-type: none"><li>– beschikbaar maken van aanbod in de reserveringssystemen</li><li>– bewaken van voldoende beschikbaar aanbod in de reserveringssystemen</li><li>– controleren van aanbod op prijs, informatie etc., afstemmen van afwijkingen via inkoper en/of leverancier en zorgen voor correctie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– beschikbaarheid en actualiteit van aanbod in het systeem</li><li>– tijdigheid van signaleren en corrigeren van afwijkingen</li></ul>
Verleende ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>– ondersteunen van de productmanagers bij de uitvoering van operationele activiteiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– tevredenheid over geleverde ondersteuning</li></ul>

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

## 20.10 SPECIALIST LUCHTVAART DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEX

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker/specialist IATA, medewerker tickets only, specialist luchtvaarttarieven

Reisondernemingen mogen zelf tickets printen, prijzen en uitgeven indien zij beschikken over een licentie, welke wordt uitgegeven door de organisatie International Air Transport Association (IATA), een overkoepelende organisatie voor een groot aantal luchtvaartmaatschappijen die vliegen op lijndiensten. De IATA heeft een tarievenprocedure opgezet en regelt de verrekening (d.m.v. rekening courant) van trajecten als intermediair tussen deze verschillende luchtvaartmaatschappijen.

Om vliegtickets met de beste verbinding tegen de beste prijs te vinden, is specifieke kennis nodig van tarieven/tariefstructuren, voorwaarden, regelingen en mogelijkheden. Deze kennis is ofwel bij reisverkopers zelf (m.n. bij zakenreizen) ofwel bij specialisten aanwezig, welke beschikken over een IATA-certificaat. De specialist luchtvaart ondersteunt de reisverkopers o.b.v. deze kennis. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

## POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**



sales manager  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Adviseren over, controleren en boeken van luchtvaartreizen met de beste prijs en verbinding aansluitend op de klantwens.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geboekte vliegtickets	<ul style="list-style-type: none"><li>– adviseren van collega's o.b.v. de door de klant gestelde eisen en het vastgestelde serviceniveau</li><li>– zoeken naar vliegtickets met beste prijs en verbinding in aansluiting op de klantwens, rekening houdend met div. tariefstructuren, voorwaarden en mogelijkheden</li><li>– boeken, uitschrijven/printen van tickets voor individuele reizigers en groepsreizigers</li><li>– verwerken van de aanvragen/facturatie van studiereis-tickets en eigen reizen medewerkers</li><li>– informeren over tarief-, tax- en andersoortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen</li><li>– controleren van de berekende tickettarieven</li><li>– controleren van debiteuren</li><li>– factureren van tickets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– optimale prijs en verbinding van geboekte vliegtickets volgens klantwens</li><li>– correcte toepassing van internationale procedures, reglementen en bagageprocedures</li><li>– juistheid van afhandeling vliegtickets</li></ul>
Ingevulde luchtvaart expertrol	<ul style="list-style-type: none"><li>– verzamelen van informatie over tarievenstructuren en -regelingen</li><li>– doen van voorstellen ten aanzien van fee's</li><li>– op de hoogte zijn en toepassen van alle internationale procedures en reglementen en bagageprocedures</li><li>– invullen van een interne helpdeskfunctie op het vlak van luchtvaartkwesties</li><li>– ondersteunen van de bereikbaarheidsdienst in geval van problemen en knelpunten met tickets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– (h)erkenbaarheid van expertise</li><li>– interne bereikbaarheid</li><li>– juistheid van informatieverstrekking/adviezen</li><li>– actualiteit van luchtvaartkennis (incl. IATA certificaat)</li></ul>
Opgestelde overzichten en rapportages	<ul style="list-style-type: none"><li>– vervaardigen van analyserapportages zoals m.b.t. annuleringskosten en omzetoverzichten per airline</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– juistheid, volledigheid en tijdigheid van rapportages</li></ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

– Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

### 20.11 MEDEWERKER REISBESCHIEDEN DISCIPLINE: COMMERCIE/OVERIGE

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker ticketing, medewerker fullfilment

De medewerker reisbescheiden is ondersteunend aan het verkoopproces in de winkel of vanuit een centraal punt. Voor verschillende bestemmingen zijn verschillende documenten vereist welke in verschillende talen kunnen zijn geschreven.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
teamleider  
**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Administratief afhandelen van verkochte reizen en bijproducten door bewerken, samenstellen, klaarmaken en verzenden van (e-) tickets en vouchers vergezeld met ander documentatiemateriaal, e.e.a. conform procedures en protocollen.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Samengestelde reisbescheiden	<ul style="list-style-type: none"><li>– samenstellen van passagiersinformatie/de juiste reisbescheiden voor het desbetreffende dossier</li><li>– controleren van vouchers op noodzakelijke toevoegingen (RE-nummers, preferenties, code, etc.)</li><li>– controleren van dossiers op volledigheid en juistheid</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– juistheid en volledigheid van reisbescheiden</li><li>– snelheid van de verrichte werkzaamheden</li></ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzonden reisbescheiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– controleren van betalingen voor het versturen van de documenten</li> <li>– verzenden van de reisdocumenten binnen de gestelde termijn</li> <li>– verzenden van de (e-)tickets en vouchers</li> <li>– gereed maken van de per post te verzenden reisbescheiden, wegen en frankeren van poststukken volgens richtlijnen</li> </ul>	– tijdige verzending van reisbescheiden
Ondersteunende bijdragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– registreren van de verrichtte werkzaamheden</li> <li>– verzorgen van voorraadbeheer van toe te voegen onderdelen aan reisbescheiden zoals labels, folders, etc.</li> </ul>	juistheid en volledigheid van registraties tijdigheid van voorraadaanvullingen

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

## 30.01 HOOFD ADMINISTRATIE

### DISCIPLINE: STAF

### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* teamleader finance/accounting, teamleader financiële administratie

Het hoofd administratie kan ofwel voorkomen binnen een (middel)grote reisonderneming, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen 'accounting' en 'controlling', ofwel in een kleinere onderneming waarbij deze activiteiten meer geïntegreerd worden uitgevoerd. De eindverantwoordelijkheid voor de financiële verantwoording ligt bij de directie. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

#### Rapporteert aan

manager financiën/directie

#### Geeft leiding aan

ca. 5 tot 10 fte medewerkers administratie

### FUNCTIEDOEL

Zorgen voor een juiste verzameling, verwerking en verstrekking van financiële informatie, zodanig dat de juiste informatie tijdig beschikbaar is t.b.v. het besturen van de onderneming en de verantwoording die daarvoor dient te worden afgelegd.

### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bijdrage aan financieel onderbouwde plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ondersteunen van management bij het opstellen van (jaar)budgetten, begrotingen en investeringsaanvragen</li> <li>– toetsen van plannen op realiteitsgehalte en uitgangspunten van het financieel beleid</li> <li>– doorrekenen van financiële consequenties van plannen</li> <li>– bespreken van afwijkingen en bijzonderheden, adviseren van het management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van analyse</li> <li>– kwaliteit van financiële onderbouwing</li> <li>– bruikbaarheid van advies</li> </ul>
Beheerde financiële administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgdragen voor het bijhouden van de dagboeken en (sub)grootboekrekeningen a.d.h.v. financiële stukken, toezien op de voortgang en kwaliteit, stellen van prioriteiten en oplossen van problemen</li> <li>– afsluiten per periode van de grootboekrekeningen, controleren van de verwerking van alle mutaties binnen het tijdsvak, juistheid van (door)berekeningen van kosten, aansluiting, e.d.</li> <li>– zorgdragen voor het voeren van een crediteurenadministratie en voorbereiden van de betalingen</li> <li>– laten bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, (laten) opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten</li> <li>– opmaken en bespreken van de liquiditeitsplanning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– volledigheid en betrouwbaarheid van stuurinformatie</li> <li>– juistheid en efficiency van gegevensverwerking</li> <li>– tijdigheid van periodeafsluitingen</li> <li>– juiste toepassing van bedrijfsvoorschriften en fiscale wetten</li> <li>– optimaal gebruik kredietfaciliteiten</li> <li>– tijdige inning van vorderingen</li> <li>– inzichtelijkheid liquiditeitspositie</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verstrekt inzicht in bedrijfsresultaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– samenstellen van de maand- en kwartaalrapportages, verwerken van transitorische posten en voorzieningen</li> <li>– (mede) opstellen van de conceptjaarrekening, incl. specificaties en toelichtingen</li> <li>– (mede) analyseren, interpreteren en rapporteren van het (tussentijds) financieel resultaat, getoetst aan de bedrijfseconomische planning</li> <li>– adviseren over de interpretatie en verbetering van financiële resultaten aan management</li> <li>– verzamelen van (historische) financiële en bedrijfseconomische gegevens en deze onderzoeken op trends en relevantie, doen van voorstellen t.a.v. normen en grondslagen</li> <li>– rapporteren en toelichten van bevindingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– inzichtelijkheid van de bedrijfsresultaten</li> <li>– volledigheid en tijdigheid van de rapportages</li> <li>– tevredenheid externe accountant</li> </ul>
Verzorgde aangiften	<ul style="list-style-type: none"> <li>– samenstellen resp. verifiëren van (wettelijke) voorgeschreven overzichten en aangiften. Afstemmen van aangiften e.d. met het grootboek. E.e.a. overeenkomstig wettelijke voorschriften en zodanig dat een sluitende administratie is verzekerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften</li> <li>– tijdigheid van aangiften</li> <li>– mate waarin aangiften en grootboek op elkaar afgestemd zijn</li> </ul>
Ingerichte administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ontwikkelen en uitwerken van procedures en structuren voor de uitvoering van de boekhouding in aansluiting op wettelijke bepalingen</li> <li>– voorstellen en doorvoeren van verbeteringen in de operationele financiële processen en de administratieve systemen in aansluiting op managementbehoeften</li> <li>– deelnemen aan IT-projecten vanuit eigen vakgebied</li> <li>– toetsen van de werkbaarheid van verbeteringen en bespreken van de bevindingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mate waarin systemen en procedures bijdragen aan een efficiënte administratie</li> <li>– eenduidigheid van richtlijnen en procedures</li> <li>– mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften</li> </ul>
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>– leidinggeven aan door medewerkers uit te voeren werkzaamheden</li> <li>– op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers</li> <li>– motiveren en stimuleren van medewerkers tot een optimale inzet van hun kwaliteiten, bevorderen van een goede samenwerking</li> <li>– voeren van functioneringsgesprekken, vastleggen van bevindingen en doen van voorstellen t.a.v. scholing, promotie, reprimandes, e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– beschikbaarheid van medewerkers</li> <li>– inzetbaarheid van medewerkers</li> <li>– motivatie en werksfeer binnen de groep</li> <li>– doelrealisatie door medewerkers</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

#### 30.02 SENIOR MEDEWERKER ADMINISTRATIE DISCIPLINE: STAF

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* eerste medewerker finance/accounting

De senior medewerker administratie verzorgt de financiële administratie en heeft daarbij zowel administratief uitvoerende werkzaamheden ('meewerkend voorman') als een bijdrage aan het uitvoeren van analyses en de totstandkoming van rapportages en jaarstukken. Vaak wordt deze extra bijdrage gevraagd van een 'senior' of 'eerste' medewerker administratie. Er wordt daarbij vaktechnisch (operationeel) leiding gegeven aan enkele medewerkers. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

###### Rapporteert aan

hoofd/teamleader administratie

###### Geeft leiding aan

ca. 3 fte medewerkers administratie (vaktechnisch)

##### FUNCTIEDOEL

Verzamelen, verwerken, controleren en beoordelen van financiële gegevens t.b.v. een juiste verantwoording in de administratie en opstellen van financiële rapportages voor de verschillende afdelingen binnen de organisatie.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde financiële administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– (laten) bijhouden van dagboeken en (sub)grootboekrekeningen a.d.h.v. financiële stukken</li> <li>– geven van aanwijzingen en instructies aan medewerker(s) administratie bij de verwerking van gegevens</li> <li>– verzamelen, controleren en beoordelen van gegevens, signaleren van afwijkingen, uitzoeken van de oorzaak van verschillen en ondernemen van de benodigde acties</li> <li>– afsluiten per periode van grootboekrekeningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– volledigheid en juistheid van gegevensverwerking</li> <li>– betrouwbaarheid van de gegevens</li> <li>– tijdigheid van actie ondernemen</li> </ul>
Beheerde financiële middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– (laten) bijhouden van de crediteurenadministratie en voorbereiden van betalingen</li> <li>– (laten) bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten</li> <li>– beheren van rekeningen en samenstellen van liquiditeitsoverzichten</li> <li>– afstemmen van mutaties met banken</li> <li>– doen van navraag bij debiteuren en crediteuren over onduidelijkheden m.b.t. mutaties, vorderingen en schulden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mate waarin kredietfaciliteiten worden benut</li> <li>– tijdige inning van vorderingen</li> <li>– juistheid van overzichten</li> </ul>
Opgestelde rapportages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– assisteren bij uitvoer en samenstellen van jaarlijkse begrotingscyclus</li> <li>– uitvoeren van analyses en opstellen van zowel periodieke als ad hoc (deel)rapportages m.b.v. diverse beschikbare systemen</li> <li>– aangeven en toelichten van bijzonderheden evt. in overleg met leidinggevende</li> <li>– aanleveren en toelichten van rapportages aan betreffende afdelingen</li> <li>– voorbereiden van fiscale aangiften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van opstellen van rapportages</li> <li>– inzichtelijkheid van rapportages</li> <li>– tijdigheid van verspreiding van rapportages</li> </ul>
Bijdrage aan totstandkoming jaarstukken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– assisteren bij het samenstellen van balans en resultatenrekening</li> <li>– opmaken van de kolommenbalans, samenstellen van concept balansspecificaties</li> <li>– assisteren bij opstellen van maand- en jaarstukken</li> <li>– verklaren van verschillen, toelichten van bijzonderheden, voorleggen aan en bespreken met leidinggevende van concepten en bijzonderheden</li> <li>– afhandelen en afleggen/archiveren van relevante financiële bescheiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwaliteit en tijdigheid van opgemaakte financiële stukken, overzichten, rapportages</li> <li>– duidelijkheid van (toelichting op) analyses en bijzonderheden</li> <li>– toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van archief</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

#### 30.03 MEDEWERKER ADMINISTRATIEDISCIPLINE: STAF FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* medewerker finance/accounting, medewerker accounts payable, medewerker accounts receivable, medewerker crediteurenadministratie, medewerker debiteurenadministratie

De medewerker administratie verzorgt administratief uitvoerende werkzaamheden voor de debiteuren- en/of crediteurenadministratie, onder (vaktechnische) leiding van een senior en/of teamleider. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

hoofd/teamleider administratie senior medewerker administratie (vaktechnisch)

##### Geeft leiding aan

niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Uitvoeren van div. werkzaamheden m.b.t. de debiteuren- en/of crediteurenadministratie, zodanig dat de administratie actueel is en de betalingen en/of ontvangsten passen binnen de liquiditeitsbegroting.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN





Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verwerkte debiteuren- en grootboekgegevens	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verwerken van de betalingen in de debiteuren- en grootboekadministratie</li> <li>– vergelijken van de betalingen met de factuurbedragen en achterhalen en oplossen van de (oorzaken van) eventuele verschillen</li> <li>– controleren van de boekhoudkundige verwerkingen en corrigeren van fouten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid en actualiteit van de administratie</li> <li>– adequaatheid van het oplossen van verschillen</li> <li>– juistheid van controles en correcties</li> </ul>
Verwerkte crediteurengegevens	<ul style="list-style-type: none"> <li>– registreren van de ontvangen facturen</li> <li>– controleren van de facturen op volledigheid en juistheid en signaleren van verschillen/onjuistheden</li> <li>– bespreken van afwijkingen met leidinggevende</li> <li>– vastleggen, na goedkeuring, van de facturen in het financiële systeem</li> <li>– betaalbaar stellen van de facturen en zorgdragen dat de betaling kan plaatsvinden</li> <li>– archiveren van de afgehandelde facturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– correctheid van controle op te betalen facturen</li> <li>– mate waarin kredietfaciliteiten optimaal zijn benut</li> <li>– tijdigheid van bespreking van afwijkingen</li> <li>– juistheid en tijdigheid van facturenafhandeling</li> <li>– toegankelijkheid van archieven</li> </ul>
Opgeleverde overzichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Opstellen van periodieke (standaard)overzichten zodat inzicht kan worden verkregen in betalingsachterstanden, gemiddelde werkelijke krediettermijn e.d.</li> <li>– tijdige beschikbaarheid van overzichten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– correctheid vervaardigde overzichten</li> </ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

### 30.04 HR ADVISEUR

#### DISCIPLINE: STAF

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* personeelsfunctionaris, P&O adviseur.

De bijdrage van de functie is gericht op de voorbereiding en uitvoering van het vastgestelde HR-beleid. Het HR-beleid wordt geformuleerd door de HR manager en komt tot stand mede o.b.v. inbreng van de HR adviseur. De functie is gesitueerd in een onderneming van ca. 400 medewerkers, waarvan 75% valt onder de branche cao. De HR-afdeling is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en de uitvoering van het integrale HR-beleid en bevordert en ondersteunt organisatorische ontwikkelingen en veranderingen. Tot de kernactiviteiten van de afdeling behoren het professionaliseren, ontwikkelen en implementeren van het HR-beleid. De afdeling HR bestaat uit 2 HR adviseurs, 1 recruiter en 1 HR assistent. De HR adviseurs hebben ieder een eigen organisatorisch aandachtgebied die v.w.b. personele omvang en complexiteit onderling van vergelijkbare zwaarte zijn.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**

HR manager

**Geeft leiding aan**

niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Mede ontwikkelen van HR beleid en adviseren c.q. ondersteunen van leidinggevenden bij het implementeren en uitvoeren van het HR-beleid.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereid HR-beleid	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verzamelen van in- en externe gegevens, w.o. exitinterviews, voor personeelsvoorziening, -ontwikkeling, -zorg</li> <li>– onderzoeken van deze informatie op trends, relevantie c.q. voor- en nadelen en uitwerken van beleidsopties</li> <li>– coördineren, implementeren en communiceren over (veranderingen) in het beleid</li> <li>– toezien op juiste toepassing en toetsing van afgesproken beleid</li> <li>– uitdragen van beleid naar afdelingshoofden en de organisatie</li> <li>– doen van voorstellen ter verbetering van de toepassing van beleid, rapporteren en toelichten van bevindingen aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– inhoudelijke kwaliteit van adviezen/beleidsopties</li> <li>– bruikbaarheid van adviezen</li> <li>– transparantie HR-beleid</li> <li>– herkenbaarheid van beleid</li> </ul>



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geïmplementeerde instrumenten, regelingen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– uitwerken en actueel houden van gemaakte keuzes en wettelijke veranderingen/aanpassingen op gebied van arbeidsvoorwaarden en regelingen</li> <li>– uitvoeren van werving- en selectieprocedures</li> <li>– toezien op een correcte toepassing en uitvoering van het verzuimbeleid binnen de organisatie en een bijdrage leveren aan het verminderen van het verzuim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bruikbaarheid van de instrumenten, regelingen en middelen</li> <li>– tevredenheid van gebruikers van de instrumenten, regelingen en middelen</li> <li>– juistheid en transparantie in gehanteerde regelingen</li> </ul>
Ondersteunde afdelingshoofden bij toepassen instrumenten, regelingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bespreken van personele zaken op het gebied van arbeidsconflicten, re-integratie, persoonlijke problemen, rechtspositionele kwesties e.d. met leidinggevenden, medewerkers en (externe) deskundige</li> <li>– ondersteunen bij de realisatie van een optimale personele bezetting van de afdelingen</li> <li>– meedenken en ondersteunen van bedrijfsleiding bij organisatorische vraagstukken/veranderingen</li> <li>– begeleiden van management in toepassing van beleid</li> <li>– gevraagd en ongevraagd bespreken van HR-aangelegenheden met afdelingshoofden</li> <li>– onderkennen en signaleren van problemen bij individuele en groepen medewerkers en ondernemen van acties en maatregelen om deze problemen tot een oplossing te brengen i.s.m. leidinggevende</li> <li>– aanreiken, instrueren en ondersteunen van gebruik van HR-instrumenten en regelingen door afdelingshoofden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bruikbaarheid en doeltreffendheid van adviezen en voorstellen</li> <li>– tevredenheid van afdelingshoofden over geboden ondersteuning</li> </ul>
Behandelde individuele personeelsvraagstukken	<ul style="list-style-type: none"> <li>– achterhalen van de oorzaken van problemen</li> <li>– bemiddelend optreden onder afweging van individuele, groeps- en ondernemingsbelangen</li> <li>– treffen van maatregelen, zoals doorverwijzen naar of inschakelen van in- of externe specialisten, adviseren van management</li> <li>– uitvoering geven aan verzuimbeleid a.d.h.v. wet- en regelgeving (o.a. Wet poortwachter)</li> <li>– begeleiden van afdelingshoofden bij begeleiden van arbeidsongeschikte medewerkers en bij re-integratie trajecten</li> <li>– behandelen van ontslag- en arbeidsrechtelijke procedures, zo nodig raadplegen van leidinggevende en/of externe deskundige</li> <li>– adviseren en begeleiden van personele ontwikkelvraagstukken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid en doeltreffendheid van voorgestelde en/of genomen maatregelen</li> <li>– acceptatie van aangedragen oplossingen</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

#### 30.05 AFDELINGSSECRETARESSE

##### DISCIPLINE: STAF

#### FUNCTIECONTEXT

De functie van afdelingssecretaresse is gesitueerd binnen een stafafdeling, welke deel uitmaakt van het hoofdkantoor van desbetreffende reisorganisatie. De functie verleend secretariële ondersteuning aan het afdelingshoofd en/of afdelingsmedewerkers en is gericht op het faciliteren en efficiënt laten verlopen van de (afdelings)werkzaamheden.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

##### Rapporteert aan

Leidinggevende van de betreffende afdeling

##### Geeft leiding aan

Niet van toepassing

#### FUNCTIEDOEL

Uitvoeren van secretariële en administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van div. afdelingsmedewerkers.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde communicatieve activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aannemen en selecteren van telefoongesprekken, informeren naar aard, verzoek en doel van de aanvragen, doorverbinden naar desbetreffende functionaris of zelf afhandelen van bepaalde kwesties</li> <li>– verwerken/distribueren van inkomende post/e-mail en verzorgen van uitgaande reguliere correspondentie/e-mail; bespreken van afwijkingen met betrokken functionaris(sen)</li> <li>– informeren van betrokken functionarissen inzake binnengekomen berichten en afgehandelde correspondentie</li> <li>– bewaken dat post/e-mail wordt afgehandeld monitoren van acties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van beoordeling van belang</li> <li>– correctheid van afgehandelde kwesties</li> <li>– tijdigheid en correctheid van verwerkte post/e-mail en verzorgde correspondentie</li> <li>– waarborging van tijdige afhandeling</li> </ul>
Verzorgde secretariële werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bijhouden van agenda's, plannen en bewaken van afspraken</li> <li>– organiseren en faciliteren van bijeenkomsten, vergaderruimtes/accommodatie</li> <li>– opstellen en/of uitwerken van brieven, verslagen, overzichten, rapportages e.d. op basis van (summier) aanwijzingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– doelmatigheid van de tijdsindeling in de agenda's</li> <li>– tijdigheid van attenderen</li> <li>– correctheid van opgestelde teksten</li> </ul>
Vorbereide en uitgewerkte vergaderingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– plannen van (afdelings)vergaderingen, opstellen van vergaderschema's</li> <li>– opstellen, i.o.m. de vergadervoorzitter, van vergaderagenda's</li> <li>– verzamelen en aanvullen van aangegeven vergaderstukken</li> <li>– zorgdragen voor een tijdige distributie van de agenda en bijbehorende stukken</li> <li>– notuleren van de vergaderingen, uitwerken en zorgdragen voor het distribueren van het verslag en/of actie- en besluitenlijst</li> <li>– bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken, bewaken van de voortgang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van de vastgestelde agendapunten</li> <li>– tijdigheid en volledigheid van de distributie van vergaderstukken</li> <li>– inhoudelijke correctheid van notulen</li> <li>– waarborging van nakoming van afspraken</li> </ul>
Beheerde archieven/ bestanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zorgen voor inrichting/indeling/opzet van bestanden en systemen</li> <li>– invoeren van gegevens en verwerken van mutaties</li> <li>– aanleveren van overzichten/informatie (periodiek en op verzoek)</li> <li>– archiveren van documenten, dossiers, verslagen, contracten e.d.</li> <li>– op voorraad houden van kantoorbenodigdheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– doelmatigheid van inrichting/indeling/opzet</li> <li>– toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van het archief</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

#### 30.06 APPLICATIEBEHEERDER

##### DISCIPLINE: STAF

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* ICT beheerder

Binnen de organisatie maakt de functie onderdeel uit van het ICT-proces. Het ICT-proces is gericht op de ondersteuning van de werkzaamheden m.b.v. ICT, alsmede het ontwikkelen van nieuwe ICT-mogelijkheden. De functie heeft de focus op het beheren en onderhouden van applicaties.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
applicatie-/ICT manager

**Geeft leiding aan**  
niet van toepassing

##### FUNCTIEDOEL

Verrichten van werkzaamheden m.b.t. het onderhoud en verbetering van de ICT-systemen.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Werkende systemen	<ul style="list-style-type: none"><li>– uitvoeren van het technische beheer en bewaken van het functioneren van kantoorssystemen, systeemprogrammatuur en lokale netwerken</li><li>– uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan systeemsoftware, applicaties, hardware en randapparatuur</li><li>– bewaken van de performance en capaciteit, analyseren van problemen en adviseren omtrent te nemen maatregelen aan leidinggevende</li><li>– verrichten van activiteiten gericht op beveiliging van systemen en data, regelen van toegang tot en het gebruik van systemen, verlenen van autorisaties, toekennen van passwords</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– conformiteit aan gestelde prestatiekenmerken</li><li>– ongestoorde beschikbaarheid van systemen</li><li>– kwaliteit van performance en responstijden</li></ul>
Opgeloste problemen/storingen	<ul style="list-style-type: none"><li>– analyseren en oplossen van storingen in het netwerk en de besturingssystemen</li><li>– vaststellen van aard en oorzaak van probleem/storing</li><li>– evt. telefonisch oplossen van problemen/storingen resp. ter plaatse c.q. adviseren van gebruikers</li><li>– zo nodig inschakelen, met inachtneming van escalatieprocedures, van (externe) deskundigen bij problemen/ storingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– gebruikerstevredenheid</li><li>– snelheid en kwaliteit van opgeloste ICT-problemen</li><li>– conformiteit aan gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen</li></ul>
Onderhouden ICT-systemen	<ul style="list-style-type: none"><li>– implementeren van software applicaties voor ICT-systemen</li><li>– bespreken van werkzaamheden en problemen met de leidinggevende</li><li>– uitvoeren van testen van nieuwe versies in een testomgeving</li><li>– installeren van nieuwe programmapakketten en aanpassen naar behoefte e.e.a. in overleg met leidinggevende</li><li>– maken en beheren van de back-up tapes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– tijdigheid, volledigheid en correctheid van testen</li><li>– kwaliteit en beschikbaarheid van back-ups</li></ul>
Verleende gebruikersondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>– opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie</li><li>– aanwijzingen/informatie geven aan en kennis overdragen naar gebruikers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– actualiteit en volledigheid van gebruikersdocumentatie</li><li>– kennis bij gebruikers m.b.t. ter beschikking staande systemen</li></ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Ingespannen houding tijdens beeldschermwerk.
- werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.

#### 30.07 APPLICATIEONTWIKKELAAR DISCIPLINE: STAF

##### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* ICT ontwikkelaar, projectleider ICT

Binnen de organisatie maakt de functie onderdeel uit van het ICT-proces. Het ICT-proces is gericht op de ondersteuning van de werkzaamheden m.b.v. ICT, alsmede het ontwikkelen van nieuwe ICT-mogelijkheden. In de functie wordt er nauw samengewerkt met gebruikers. Van de functionaris wordt verwacht min. het Nederlands en 1 vreemde taal te beheersen.

##### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
applicatie-/ICT manager

**Geeft leiding aan**  
1 à 2 in- of externe projectmedewerkers (functioneel)

##### FUNCTIEDOEL

Ontwikkelen en (mede) uitvoering geven aan de applicatieontwikkeling.

##### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geanalyseerde informatie-behoefte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– analyseren van de informatiebehoefte en informatievoorzieningen</li> <li>– inventariseren van de wensen/eisen van de eindgebruikers en onderzoeken van de mogelijkheden en randvoorwaarden m.b.v. leverancier</li> <li>– inzicht krijgen in de vraag van de klant, met daarbij mogelijke implicaties voor de systemen, meedenken over mogelijke oplossingsvormen</li> <li>– beschrijven, modelleren en vastlegging van de resultaten van de analyse van de informatiebehoefte en informatievoorzieningen</li> <li>– aangeven van de ingeschatte uren om wijziging/ontwikkeling uit te voeren</li> <li>– deelnemen in overleg om alle projecten en wijzigingen te bespreken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van analyse-informatie behoeften en -voorzieningen</li> <li>– compleetheit van de inventarisatie</li> <li>– juistheid en volledigheid van de vastgelegde resultaten</li> <li>– correctheid van ingeschatte werkuren per project</li> </ul>
Gerealiseerde functionele en technische ontwerpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– maken en vastleggen van functionele en technische ontwerpen van de te (ver)bouwen applicaties</li> <li>– afstemmen van het ontwerp/de wijziging (en overige wijzigingen binnen eenzelfde release en/of applicatie) met de gebruikersorganisatie</li> <li>– overleg met collega's van ICT-afdeling om ontwikkelingen te bespreken en crossinvloeden in de systemen af te stemmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid van het ontwerp</li> <li>– mate van afstemming van het ontwerp met de gebruikersorganisatie</li> <li>– mate van overleg met collega's</li> </ul>
Vervaardigde applicatie(aanpassing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– organiseren, aansturen, afstemmen en (laten) uitvoeren van de aanpassingen in de applicaties en systeemomgeving</li> <li>– bewaken van de ontwikkelstandaards en modellen</li> <li>– begeleiden van implementatie en overdracht van de nieuwe/aangepaste applicaties naar de organisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– juistheid uitvoering applicatieaanpassing</li> <li>– mate van bewaking ontwikkelstandaards</li> </ul>
Vaktechnische aansturing	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mede instrueren van de applicatiebeheerders m.b.t. het gebruik van de div. applicaties</li> <li>– overdragen van kennis en ervaring aan projectmedewerkers en bespreken van de voortgang</li> <li>– opstellen en onderhouden van de gebruikershandleidingen en calamiteiten protocollen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– compleetheit en juistheid van de instructies</li> <li>– tevredenheid over begeleiding en aansturing</li> </ul>
Ingevulde expertrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>– volgen van relevante ontwikkelingen op het vakgebied d.m.v. bijwonen seminars, beurzen, lezen vakliteratuur, e.d.</li> <li>– nagaan in hoeverre nieuwe systemen/technieken toepasbaar zijn en informeren hierover van belanghebbenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– actualiteit van de kennis</li> <li>– juistheid in bepaling toepasbaarheid nieuwe systemen/technieken</li> </ul>

#### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van o.a. rug- en oogspieren bij het verrichten van beeldschermwerk.
- Werkzaamheden kunnen onderhevig zijn aan tijdsdruk.

#### 30.08 FACILITY MANAGER

##### DISCIPLINE: STAF

#### FUNCTIECONTEXT

*Alternatieve functiebenamingen:* hoofd facilitaire zaken

De functie is gesitueerd binnen een reisorganisatie met 200-300 werkplekken. Het kantoorpand is in eigen beheer. De facilitair manager heeft de volgende aandachtsgebieden onder zijn beheer: onderhoud aan het gebouw en terrein, gebouw gebonden zaken (zoals water, gas, elektra, vergunningen), receptie, interne verbouwingen/verhuizingen en werkplekinrichtingen, alsmede het aanschaffen van kantoorgoederen en diensten.

#### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**  
algemeen directeur

**Geeft leiding aan**

ca. 3 fte t.w.: facilitair medewerkers, telefonistes/receptionistes, medewerkers postkamer/repro/kantoorbenodigdheden

#### FUNCTIEDOEL

Aansturen, coördineren en realiseren van facilitaire werkzaamheden.

#### RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Facilitaire plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opstellen/actualiseren van het onderhoudsplan voor het gebouw en voorzieningen (jaar- en meerjarenplan)</li> <li>– inventariseren van wensen m.b.t. interne verbouwingen, interne verhuizingen, (her)inrichting werkplekken, bereikbaarheid, voorzieningen e.d.</li> <li>– concretiseren van e.e.a. in plannen incl. kostenramingen</li> <li>– begroten van de overige facilitaire kosten w.o. materiaalverbruiken, benodigdheden, catering, schoonmaak e.d.</li> <li>– opstellen van de budgetaanvragen en deze bespreken met de leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– staat van onderhoud van gebouwen, installaties en voorzieningen</li> <li>– inzicht in de wensen van de organisatie</li> <li>– concreetheid en haalbaarheid van de voorstellen en plannen</li> <li>– juistheid van de budgetaanvragen</li> </ul>
Gerealiseerde (raam)contracten en inkoopopdrachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– (laten) vaststellen van specificaties v.w.b. schoonmaak, regulier onderhoud, catering en inhuur derden voor ad hoc werkzaamheden</li> <li>– verkennen van de markt, opvragen van offertes, voeren van de onderhandelingen en afsluiten van contracten met leveranciers (w.o. aannemers en installateurs) voor te leveren goederen en diensten</li> <li>– inkopen en (laten) afroepen van goederen en diensten</li> <li>– bewaken van het nakomen van de afspraken door leveranciers en corrigerend optreden bij onjuistheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– naleving van gemaakte afspraken door leveranciers/derden</li> <li>– tevredenheid van de organisatie</li> </ul>
Gerealiseerde facilitaire ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>– coördineren (incl. plannen) van uit te voeren werkzaamheden</li> <li>– bepalen van de urgentie en volgorde van behandeling van aanvragen</li> <li>– organiseren van interne verhuizingen en daaruit voortvloeiende facilitaire werkzaamheden</li> <li>– beheren van de kantoorvoorraden</li> <li>– signaleren/inventariseren van ontwikkelingen en/of klantenwensen</li> <li>– doen van voorstellen ter verbetering aan de leidinggevende</li> <li>– rapporteren over de voortgang en resultaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realisatie binnen budget</li> <li>– (interne) klanttevredenheid</li> <li>– tijdigheid en volledigheid van rapporteren</li> </ul>
Geleverde facilitaire diensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>– aansturen van leveranciers, bespreken en controleren van regie- en ad hoc-werkzaamheden m.b.t. de schoonmaak, bewaking en catering</li> <li>– inplannen van ad hoc-werkzaamheden</li> <li>– bespreken van klachten en treffen van maatregelen ter voorkoming</li> <li>– bespreken of de geleverde diensten voldoen aan het vereiste serviceniveau en indien nodig in werking zetten van verbetertrajecten</li> <li>– controleren van facturen en bewaken van de (budget)uitgaven m.b.t. algemeen facilitair, catering, schoonmaak, beveiliging en huisvesting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realisatie van het vereiste serviceniveau</li> <li>– doeltreffendheid van maatregelen/verbeteringen</li> <li>– kostenomvang</li> </ul>
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>– leidinggeven aan medewerkers en behartigen van personeelsaangelegenheden</li> <li>– maken van de werkverdeling en werkplanning</li> <li>– coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers</li> <li>– toepassen van functionerings- en beoordelingsgesprekken, w.o. plannen, voeren en afhandelen ervan</li> <li>– toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kwantitatieve en kwalitatieve bezetting</li> <li>– doelrealisatie door medewerkers</li> <li>– motivatie van medewerkers</li> <li>– naleving HRM-regels</li> </ul>

## WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Niet van toepassing.

### Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en 31 oktober 2018.

### 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. Dit betekent in het licht van de gelijke behandelingswetgeving dat ten aanzien van bepalingen waarin onderscheid wordt gemaakt terwijl daarvoor een objectieve rechtvaardiging vereist is, partijen in de uitvoeringspraktijk moeten zorgen voor een legitiem doel waarbij de ingezette middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

### 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 november 2018 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 19 september 2017

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