



Reisbranche 2023/2024 Verbindendverklaring cao-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 2 februari 2023 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de Reisbranche

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) mede namens de overige partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij ter ener zijde: Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR);

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

Naar aanleiding van dit verzoek zijn schriftelijke bedenkingen ingebracht door De Brauw Blackstone Westbroek namens Booking.com;

De bedenkingen van Booking.com kunnen als volgt worden samengevat:

De bedenkingen richten zich tegen de bij het avv-verzoek gevoegde representativiteitsopgave.

Voor de berekening van de representativiteit is gebruikgemaakt van gegevens uit de administratie van de Stichting Pensioenfonds PGB (PGB). Booking.com en haar werknemers maken geen deel uit van deze administratie en zijn dus niet meegenomen in de berekening van de representativiteit. In de representativiteitsopgave is echter niet toegelicht waarom de werknemers van Booking.com niet zijn meegenomen en de administratie van PGB toch een deugdelijke bron is voor de representativiteitsopgave.

Bedenkinghebbende geeft aan dat Booking.com en haar werknemers niet zijn meegenomen in de berekening, omdat Booking.com niet is aangesloten bij een werkgeversvereniging die partij is bij de cao Reisbranche. Daarnaast is Booking.com niet meegenomen, omdat het, gezien de lopende rechtszaak bij het hof Den Haag, onduidelijk is of Booking.com kwalificeert als een '(online) reisagent' in de zin van het verplichtstellingsbesluit van het bedrijfstakpensioenfonds voor de reisbranche (hierna: het verplichtstellingsbesluit).

De werkingssferen van het verplichtstellingsbesluit en de cao Reisbranche komen in grote mate overeen, dus als het hof Den Haag zou oordelen dat Booking.com uitsluitend of in hoofdzaak kwalificeert als een (online) reisagent in de zin van het verplichtstellingsbesluit, dan is de kans groot dat dit ook geldt voor de cao.

Mocht Booking.com kwalificeren als werkgever in de zin van de cao, dan is algemeenverbindendverklaring, volgens bedenkinghebbende, niet aan de orde, omdat in dat geval een representativiteitspercentage van 53,67% wordt gehaald. Dit percentage is berekend door het aantal werknemers in dienst bij Booking.com (3.137) op de peildatum juli 2021 (op basis van een door Booking.com verstrekt excelbestand met begeleidende e-mail) mee te nemen in de overgelegde representativiteitsopgave. Bij een meerderheid van minder dan 55% vindt op grond van het Toetsingskader AVV geen algemeenverbindendverklaring plaats, tenzij er naar het oordeel van de minister sprake is van bijzondere omstandigheden. Bedenkinghebbende stelt dat hiervan geen sprake is en dat dit ook niet door cao-partijen is gesteld. Bovendien is het, volgens bedenkinghebbende, onredelijk om de grootste werkgever in de branche te verplichten een cao toe te passen waarbij zij geen partij is.

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de zaak tussen Uber en de Staat der Nederlanden (Rb. Den Haag 18 juli 2022, ECLI:NL:RBDHA:2022:7111) op essentiële punten verschilt van de zaak tussen Booking.com en het bedrijfstakpensioenfonds voor de reisbranche (de voorloper van PGB) (HR 9 april 2021, ECLI:NL:HR:2021:527). Ten eerste bevindt laatstgenoemde zaak zich in een vergevorderd



stadium, dat naar verwachting binnen afzienbare termijn ten einde loopt, zodat niet valt in te zien waarom die uitkomst, met het oog op een zorgvuldige besluitvorming, niet zou kunnen worden afgewacht. Ten tweede is geen discussie mogelijk over het aantal werknemers dat Booking.com in dienst heeft en daarmee over het aantal werknemers dat moet worden meegenomen in de berekening van het representativiteitspercentage.

Vanwege de onzekerheid over de vraag of Booking.com moet worden meegenomen in de representativiteitsopgave kan algemeenverbindendverklaring (op dit moment) niet worden toegewezen. Mocht er toch tot algemeenverbindendverklaring worden overgegaan en zou Booking.com later als werkgever in de zin van de cao kwalificeren, dan is de algemeenverbindendverklaring ten onrechte uitgesproken en zal Booking.com aanzienlijke schade lijden.

Primair verzoekt Booking.com om niet tot algemeenverbindendverklaring over te gaan. Subsidiair verzoekt Booking.com om het besluit op het verzoek tot algemeenverbindendverklaring aan te houden totdat definitief in rechte is beslist over de vraag of Booking.com als een (online) reisagent in de zin van het verplichtstellingsbesluit kwalificeert.

Overwegende ten aanzien van de bedenkingen:

Primair verzoekt bedenkinghebbende de minister niet tot algemeenverbindendverklaring (avv) over te gaan, omdat niet wordt voldaan aan het meerderheidsvereiste.

De cao-bepalingen waarop het verzoek tot avv betrekking heeft, moeten reeds gelden voor een naar het oordeel van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid belangrijke meerderheid van de in de bedrijfstak werkzame personen (artikel 2, lid 1 Wet AVV). Deze belangrijke meerderheid moet blijken uit een opgave van het aantal werkgevers lid van werkgeversvereniging(en) die partij zijn bij de cao onderscheidenlijk het aantal werkgevers dat naar de aard van de bedrijfsactiviteiten en de werkzaamheden tot de werkingssfeer van de cao kan worden gerekend alsmede het aantal personen werkzaam bij werkgevers die lid zijn van de werkgeversvereniging(en) die partij zijn bij de cao, onderscheidenlijk het aantal personen werkzaam bij werkgevers die naar de aard van de bedrijfsactiviteiten en de werkzaamheden tot de werkingssfeer van de cao gerekend kunnen worden.

Deze opgave dient voorzien te worden van een toelichting op de wijze van verzameling van de gegevens als bedoeld in artikel 2:2, eerste lid, sub c, van het Besluit aanmelding van collectieve arbeidsovereenkomsten en het verzoeken om algemeenverbindendverklaring.

Uit de overgelegde representativiteitsopgave blijkt dat voor de berekening van het aantal direct aan de cao gebonden werkgevers en werkgevers gebonden door de werkingssfeer van de cao, gebruik is gemaakt van het ledenbestand van de werkgeversorganisatie ANVR en de databestanden van het bedrijfstakpensioenfonds Reisbranche met peildatum 25 juni 2021. Tevens is vastgesteld dat het verplichtstellingsbesluit vrijwel dezelfde werkingssfeer heeft als de cao Reisbranche.

Aan de hand van de ledenlijst van de werkgeversorganisatie is het totale bestand opgesplitst in gebonden en niet-gebonden werkgevers. De ledenlijst van de werkgeversorganisatie is vergeleken op KvK-nummer/naam werkgever om dubbeltellingen te voorkomen. Daarnaast zijn vrijwillig aangesloten niet meegenomen.

Ten aanzien van de bedenkingen van Booking.com dat de werknemers van Booking.com mee hadden moeten worden geteld bij de beoordeling van de representativiteit van de cao Reisbranche, en als dat was gedaan er een representativiteitspercentage van 53,67% zou worden gehaald, wordt het volgende opgemerkt.

De Hoge Raad heeft op 9 april 2021 geoordeeld dat Booking.com kwalificeert als een '(online) reisagent' zoals vermeld in het verplichtstellingsbesluit (ECLI:NL:HR:2021:527). De Hoge Raad heeft de zaak terugverwezen naar het hof Den Haag voor beantwoording van de vraag of Booking.com uitsluitend of in hoofdzaak het bedrijf uitoefent van (online) reisagent. Cao-partijen bevestigen daarbij dat de werkingssferen van het verplichtstellingsbesluit en de cao Reisbranche nagenoeg identiek zijn, dus als het Hof zou oordelen dat Booking.com uitsluitend of in hoofdzaak kwalificeert als een (online) reisagent in de zin van het verplichtstellingsbesluit, de kans groot is dat dit tevens geldt voor de cao.

Partijen stellen zich op het standpunt dat het representativiteitspercentage van 72,99% juist is vastgesteld. Daarnaast is geen sprake van een onherroepelijke uitspraak, omdat de Hoge Raad op 9 april 2021 de zaak heeft terugverwezen naar het Hof. Het eindarrest van het Hof moet nog volgen en vervolgens is cassatie eventueel nog mogelijk.

In het geval dat er nog geen sprake is van een onherroepelijke uitspraak (hoger beroep of cassatie is



nog mogelijk) zullen partijen hun eigen afweging moeten maken of de lijn in de jurisprudentie bestendig genoeg is om consequenties aan de uitspraak te verbinden. Gelet op het feit dat nog geen sprake is van een onherroepelijke uitspraak, is in deze zaak, net zoals in soortgelijke gevallen waar tegen een uitspraak nog hoger beroep of cassatie mogelijk is, geoordeeld om bij de representativiteitsbepaling nog geen consequenties aan het arrest van de Hoge Raad te verbinden. De uitspraak van het hof Den Haag en een eventueel in te stellen cassatie bij de Hoge Raad zullen moeten worden afgewacht. Concreet betekent dit dat de werknemers van Booking.com terecht niet in de representativiteitsopgave zijn betrokken. De vraag wat de consequenties zouden zijn geweest als de werknemers van Booking.com wél in de representativiteitsopgaven zouden zijn betrokken kunnen daarom buiten beschouwing worden gelaten.

Door cao-partijen is in voldoende mate aannemelijk gemaakt dat de bepalingen van de cao waarop het verzoek tot avv betrekking heeft reeds gelden voor een belangrijke meerderheid van de in de bedrijfstak werkzame personen. Uit de aangeleverde representativiteitsgegevens waarbij een toelichting wordt gegeven op de gehanteerde onderzoeksmethode, de gebruikte bronnen, de wijze van meting, de relatie tot de werkingssfeer en de actualiteit van de cijfers, volgt een representativiteit die ruimschoots voldoet aan het meerderheidsvereiste. De voor de representativiteitsopgave gehanteerde bronnen, namelijk de ledenlijst van de werkgeversorganisatie ANVR en het bedrijfstakpensioenfonds Reisbranche zijn door cao-partijen in voldoende mate toegelicht.

Met een representativiteit van 72,99% op basis van het gebruikte bronmateriaal kan met voldoende zekerheid worden geconcludeerd dat wordt voldaan aan het meerderheidsvereiste.

De bedenkingen zijn naar mijn oordeel voldoende weerlegd en doen geen afbreuk aan de door cao-partijen overlegde representativiteitsgegevens.

Op grond van artikel 2 Wet AVV kan een cao, die reeds geldt voor een belangrijke meerderheid van de in een bedrijf werkzame personen – kortgezegd – algemeen verbindend worden verklaard. De betreffende cao-bepalingen gelden dan voor alle werkgevers en werknemers die onder de werkingssfeer van de cao vallen of zouden vallen. Op grond hiervan dient Booking.com zich, net als de andere werkgevers, aan de algemeen verbindend verklaring te houden als Booking.com onder de werkingssfeer van de cao valt. Dat Booking.com mogelijk de grootste werkgever is, vormt hierop geen uitzondering.

Secundair verzoekt bedenkinghebbende de Minister om het besluit op het verzoek tot algemeenverbindendverklaring aan te houden totdat definitief in rechte is beslist over de vraag of Booking.com als een (online) reisagent in de zin van het verplichtstellingsbesluit kwalificeert.

Zoals eerder uiteengezet is er geen sprake van een onherroepelijke uitspraak en hoeven de werknemers van Booking.com niet in de representativiteitsopgave te worden meegenomen. Ik zie geen aanleiding om hier in dit specifieke geval van af te wijken. Ook niet door middel van aanhouding van de algemeenverbindendverklaring. Bovendien geven cao-partijen aan dat het pensioenfonds haar memorie na cassatie op 13 september 2022 heeft ingediend. Booking.com heeft destijds uitstel gevraagd om hierop te reageren. Op grond hiervan kan niet worden geconcludeerd dat onderhavige procedure op een afzienbare termijn ten einde loopt. Het Hof moet immers nog uitspraak doen en vervolgens kunnen partijen eventueel in cassatie gaan.

Bedenkinghebbende stelt tot slot dat algemeenverbindendverklaring (op dit moment) niet kan worden toegewezen vanwege de onzekerheid over de vraag of Booking.com moet worden meegenomen in de representativiteitsopgave, ook niet omdat Booking.com dan aanzienlijke schade zal lijden.

Zoals hierboven uiteengezet worden er – mede om onzekerheid achteraf te voorkomen – nog geen consequenties aan een uitspraak verbonden zolang deze niet onherroepelijk is. Daarnaast stellen cao-partijen dat het onwenselijk is om tot die tijd onzekerheid te laten bestaan over algemeenverbindendverklaring voor de gehele reisbranche. Tot slot worden bedenkingen die zien op kosten voorvloeiend uit verbindend verklaarde cao-bepalingen op grond van het Toetsingskader AVV aangemerkt als evident kansloos, zodat het punt dat Booking.com aanzienlijke schade zal lijden door algemeenverbindendverklaring geen nadere uitwerking behoeft.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande vormen de ingebrachte bedenkingen geen beletsel om tot algemeenverbindendverklaring over te gaan.

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



Besluit:

Dictum I

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

Toepassing van de cao

Artikel 1 - Toepasbaarheid cao

1. Voor wie geldt de cao?

De afspraken in deze cao gelden voor werknemers en werkgevers, waarvan de onderneming of een onderdeel van de onderneming voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent.

2. Voor wie geldt de cao niet?

De afspraken in deze cao gelden niet voor:

- a. Ondernemingen of onderdelen van ondernemingen, voor zover daar op 1 januari 1993 een cao van toepassing was
- b. Touringcarbedrijven
- c. Luchtvaartmaatschappijen
- d. Rederijen
- e. Spoorwegmaatschappijen
- f. Stagiaires
- g. Vakantiewerkers

3. Voor wie geldt de cao gedeeltelijk/aangepast?

- a. Voor werknemers met een functieniveau hoger dan functiegroep 8, zoals opgenomen in bijlage 1, gelden de bepalingen over de vaststelling van het loon en de arbeidsduur niet.
- b. Voor uitzendkrachten, zie artikel 1.4.
- c. Voor oproepkrachten, zie artikel 5.
- d. Voor reisleiders en reisbegeleiders, zie artikel 16, 25 t/m 27.

4. Uitzend- en payrollkrachten

- a. De volgende artikelen van deze cao gelden voor uitzendkrachten:
Artikel 12 Overwerk (toeslag)
Artikel 15 Functie-indeling en beloning
Artikel 17b Individuele loonsverhoging
Artikel 19 Vakantietoeslag
Artikel 20 Bijzondere uren (toeslag)
- b. De (inlenende) werkgever moet zich ervan verzekeren dat de uitzend- of payrollwerkgever op uitzend- en payrollkrachten de arbeidsvoorwaarden toepast, zoals genoemd in dit artikel. Dit doet de werkgever door in de overeenkomst van opdracht met het uitzend- of payrollbureau op te nemen dat de bepalingen, zoals genoemd in dit artikel, worden toegepast. Als het uitzendbureau rechtstreeks of door een avv aan een cao gebonden is die de doorwerking van lid 1 en 2 van dit artikel regelt, dan wordt de werkgever geacht aan zijn verplichting van dit lid te hebben voldaan.
- c. De werkgever maakt enkel gebruik van NEN 4400-gecertificeerde uitzendondernemingen uit het register Normering arbeid.
- d. Als de werkgever niet voldoet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in lid 1 en 2 van dit artikel, dan kan de uitzendkracht nakoming van deze bepalingen vorderen bij de werkgever.
- e. Werknemers die onder een payroll-constructie werken, hebben recht op dezelfde arbeidsvoorwaarden als werknemers in een gelijke of gelijkwaardige functie met een gewone arbeidsovereenkomst met de werkgever.

5. Afwijking van de cao enkel ter voordeel

De werkgever kan alleen ten voordele van de werknemer afwijken van deze cao. Lonen en arbeidsvoorwaarden die in de onderneming zijn afgesproken die gunstiger zijn dan de bepalingen in deze cao, blijven in stand.

Artikel 2 - Definities

Algemeen: Waar wordt gesproken over werknemer wordt zowel de vrouwelijke als de mannelijke werknemer bedoeld



1. *Werkgever*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die één of meer bedrijven exploiteert die voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent en die één of meer werknemers in dienst heeft.
2. *(Online) Reisorganisator*: degene die in de uitoefening van zijn bedrijf op eigen naam al dan niet van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt. Hieronder wordt ook 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.
3. *(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 van het woord, waaronder worden begrepen overeenkomsten inzake vervoer, verblijf en pakketreizen.
4. *Werknemer*: degene die met een werkgever een arbeidsovereenkomst is aangegaan in de zin van artikel 7:610 Burgerlijk Wetboek en zijn standplaats in Nederland heeft.
5. *Reisleider*¹: de werknemer die op basis van een vastgesteld programma op de plek van de reisbestemming groepen reizigers rondleidt of leidt, of onderdelen van een programma verzorgt (sport, excursie, rondleiding, etc.). Nederland is de standplaats van de reisleider als hij doorgaans na het leiden van de reis terugkeert in Nederland.
6. *Reisbegeleider*²: De werknemer die op de plek van reisbestemming individuele reizigers en groepen informeert over toeristische mogelijkheden en hen facilitair ondersteunt. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken. Nederland is de standplaats van de reisbegeleider als hij doorgaans na het begeleiden van de reis terugkeert in Nederland.
7. *Oproepkracht*: degene die met een werkgever een oproepcontract is aangegaan in de zin van Artikel 7:628a lid 9 BW.
8. *Brutoloon*: het brutoloon in een bepaalde periode exclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke, met inachtneming van artikel 16 lid 2 Wet Minimumloon en minimumvakantietoeslag.
9. *Nettoloon*: het nettoloon in een bepaalde periode inclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.
10. *Uurloon*: het periodeloon, gedeeld door het aantal uren dat een werknemer in volledige dienst per periode werkzaam is.
11. *Seizoenswerk*: de functies die als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste negen maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend (zie bijlage 3 voor een overzicht).
12. *Kinderen van werknemers*: naast de wettelijke definities over kinderen worden in deze cao ook pleegkinderen, adoptiekinderen en kinderen van meer dan twee ouders bedoeld.

Mijn arbeidsovereenkomst

Artikel 3 - Mijn werk

1. Proeftijd

De proeftijd in een arbeidsovereenkomst is als volgt:

- overeenkomst van zes maanden en korter: geen proeftijd
- overeenkomst langer dan zes maanden tot twee jaar: een maand
- overeenkomst voor onbepaalde tijd: twee maanden

De werkgever zal geen proeftijd overeenkomen als een werknemer voorafgaande aan een dienstverband dezelfde functie heeft uitgeoefend ten behoeve van de werkgever.

2. Opzegtermijn

In afwijking van artikel 7:672, lid 2 en lid 3 van het Burgerlijk Wetboek geldt voor zowel de werkgever, als de werknemer, een opzegtermijn van twee maanden. Van deze termijn kan bij individuele arbeidsovereenkomst worden afgeweken, waarbij de opzegtermijn niet korter kan zijn dan één maand.

3. Einde arbeidsovereenkomst

- a. Een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt:
 - door opzegging door de werkgever of werknemer met inachtneming van de opzegtermijn;
 - op grond van de overige wettelijke bepalingen.
- b. Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de laatste dag van de overeengekomen contractduur.
- c. De arbeidsovereenkomst eindigt op de dezelfde dag van de maand waarop de werknemer de voor hem geldende AOW-gerechtigde leeftijd bereikt.

¹ Bij de indeling van de functie (zie artikel 16) zijn de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden leidend.

² Bij de indeling van de functie (zie artikel 16) zijn de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden leidend.



Artikel 4 - Ketenbepaling en seizoenswerk

1. Ketenbepaling

Op grond van de wet (artikel 7:668a, lid 1 Burgerlijk Wetboek) ontstaat er een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd indien tussen partijen drie arbeidsovereenkomsten zijn afgesloten en/of als de arbeidsovereenkomsten de 36 maanden overschrijden. De keten van arbeidsovereenkomsten kan alleen worden doorbroken als er een periode tussen zit van ten minste zes maanden.

2. Uitzondering seizoenswerk

Voor seizoenswerk, zoals bepaald in artikel 2 lid 11 van de cao, is de tussenliggende periode van zes maanden verkort naar drie maanden, onder de voorwaarde dat het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel 'seizoen' in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 3 van de CAO Reisbranche.

Artikel 5 - Oproepkrachten

1. Toepasselijkheid cao

De bepalingen van deze cao zijn op oproepkrachten van toepassing met inachtneming van de volgende leden van dit artikel.

2. Minimaal drie uur per oproep

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. Vakantietoeslag

De werkgever is gerechtigd om, in plaats van het jaarlijks uitkeren van vakantietoeslag, een toeslag te verlenen op het uurloon van 8%.

4. Aantal te werken uren

Het aantal te werken uren wordt in onderling overleg per oproep bepaald.

Artikel 6 - Werken in het buitenland

De opdrachtgever is verplicht om 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 door te betalen gedurende de tijd dat de overeenkomst zou gelden, met een maximum van zes maanden;
- b. een verzekeringsuitkering toe te kennen in geval van een ongeval gedurende de overeenkomst, ter hoogte van de kosten van repatriëring naar Nederland én:
 - een eenmalige verzekeringsuitkering van € 4.538,- bij overlijden;
 - een verzekeringsuitkering van € 113.445,- bij blijvende volledige invaliditeit;
- c. bij overlijden aan de nabestaanden een overlijdensuitkering toe te kennen, zoals opgenomen in artikel 24 van deze cao.

Mijn tijd

Artikel 7 - Arbeidsduur en werktijden

1. Normale arbeidsduur

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.
Ter verwezenlijking van de vijfdaagse werkweek heeft de werknemer die in een werkweek zes dagen heeft gewerkt, recht op compensatie van deze zesde dag binnen dertien weken. Een aaneengesloten werkperiode kan niet langer duren dan zes dagen. Voor parttimers geldt dit naar rato van hun overeengekomen werkweek.
- niet meer dan gemiddeld 39 uur per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 26 weken.

2. Normale werktijden

Normale werktijden zijn maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 20.00 uur, met een onderbreking van minimaal een half uur pauze.



3. Werken op zon- en feestdagen

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. Begin en einde werktijd

Per onderneming dient het begin en einde van de werktijd nader worden vastgesteld.

Artikel 8 - Verlof

1. Het aantal vakantiedagen bedraagt per jaar:

- a. 24 dagen
- b. in afwijking van het gestelde onder sub a, bedraagt het aantal vakantiedagen 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. Verlofdagen naar evenredigheid

Wanneer de werknemer een deel van het kalenderjaar in dienst is geweest, of in het kalenderjaar of een deel daarvan in deeltijd heeft gewerkt, dan heeft hij naar evenredigheid recht op de in lid 1 genoemde vakantiedagen. Een werknemer die deeltijd werkt, bouwt ook vakantiedagen op over de dagen dat hij meer werkt dan zijn contractuele arbeidsduur, tenzij er sprake is van overwerk.

3. Nadere regeling opnemen vakantie

Het vakantiejaar is gelijk aan een kalenderjaar, tenzij in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging 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 zal zo veel mogelijk beginnen tussen 30 april en 1 oktober.

4. Aaneengesloten vakantie

Per vakantiejaar heeft de werknemer het recht om ten minste drie weken aaneengesloten vakantie op te nemen. De werkgever heeft het recht om te bepalen, dat een werknemer ten minste twee weken aaneengesloten vakantie per vakantiejaar opneemt.

5. Vervaltermijn vakantiedagen

Wat de vervaltermijn van vakantiedagen betreft, wordt de wettelijke regeling aangehouden.

6. Verplichte vakantiedag

De werkgever heeft het recht om één vakantiedag per jaar als verplichte vakantiedag aan te wijzen.

7. Opnemen vakantie voor een bijzondere feestdag

De werkgever zal zoveel mogelijk tegemoetkomen aan verzoeken van individuele werknemers om een vakantiedag te mogen opnemen op een voor hen bijzondere feestdag (een religieuze feestdag)

Artikel 9 - Vakantiedagen en einde dienstverband

1. Verrekening vakantie bij einde dienstverband

Bij beëindiging van het dienstverband zullen eventuele te veel of te weinig opgenomen vakantiedagen worden verrekend.

2. Opnemen vakantie tijdens de opzegtermijn

Tijdens de opzegtermijn kan de werknemer 50% van zijn nog resterende vakantiedagen opnemen, met een maximum van twee weken. Dit recht kan alleen door de werkgever worden beperkt in geval van gewichtige redenen ter voorkoming van plotselinge personele onderbezetting in de onderneming.

Artikel 10 - Feestdagen

1. Feestdagen

Feestdagen zijn: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, Koningsdag, eerste en tweede kerstdag en 5 mei tijdens lustrumjaren.

2. Afwijking op bedrijfsniveau



Op bedrijfsniveau kan een afwijkende regeling worden afgesproken met de OR of de personeelsvertegenwoordiging. Hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

3. Afwijking op individueel niveau

De individuele werknemer kan in overleg met de werkgever afspraken maken over een andere invulling van de afspraken rondom feestdagen. Ook hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

Artikel 11 - Bijzonder verlof

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, de geregistreerde partner of persoon met wie de werknemer ongehuwd samenwoont of degene van wie de werknemer het kind erkent, inclusief het wettelijk recht op kraamverlof ingevolge artikel 4 lid 2 Wet arbeid en zorg, 1 maal de arbeidsduur per week;
 - d. bij 25-, 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 begrafenis/ 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: kinderen van meer dan twee ouders. 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.
4. Ouders met *niet-traditionele* gezinnen, zogenaamde Regenbooggezinnen, die een baby krijgen via een draagmoeder of adoptie hebben recht op vier weken geboorteverlof, naast het wettelijke verlof. Centraal moet hierin staan de duurzame relatie tussen ouder en kind, ongeacht woonsituatie, leeftijd of biologische relatie.

Artikel 12 - Overwerk

1. Wie heeft recht op overwerk

Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op een overwerkvergoeding.

2. Wanneer is er sprake van overwerk

Van overwerk is alleen sprake als dat plaatsvindt in opdracht van de werkgever en als de normale arbeidsduur, zoals opgenomen in artikel 7 lid 1, wordt overschreden.

De werkgever zal zich inspannen om te voorkomen dat het gemiddelde van 39 uur, berekend over 26 aaneensluitende weken, wordt overschreden.



3. **Compensatie in tijd**

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.

De werkgever kan in overleg met de OR of personeelsvertegenwoordiging afwijken van de periode van 26 weken.

4. **Overwerktoeslag**

Bij overwerk geldt een toeslag op het normale uurloon van 25%. De overwerktoeslag kan bovenop de toeslag voor bijzondere uren, zoals bedoeld in artikel 20 lid 1, komen.

5. **Keuze voor vergoeding in tijd en/of geld**

Per bedrijfsonderdeel of afdeling wordt door de werkgever vastgesteld of overwerk wordt vergoed in tijd of geld, of een combinatie hiervan.

Als overwerk wordt vergoed in tijd, dan zal de werkgever na overleg met de werknemer vaststellen wanneer deze tijd kan worden opgenomen.

6. **Maximaal aantal uren per week**

Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 8 (zie bijlage 1), zijn verplicht tot overwerk als de werkgever dit vraagt. Zij kunnen door de werkgever echter niet worden verplicht om meer te werken dan 47 uur per week. Voor de functies reisleader en reisbegeleider bedraagt het maximaal aantal verplicht te werken uren per week 56.

Mijn ontwikkeling en inzetbaarheid

Artikel 13 - Ontwikkeling

1. **Ontwikkeling**

Werkgever en werknemer zullen jaarlijks overleggen over ontwikkeling, loopbaanbeleid, (duurzame) inzetbaarheid en te volgen training en opleiding die van belang zijn voor de uitoefening van de functie of verdere loopbaanontwikkeling. Afspraken die uit dit overleg voortkomen, worden vastgelegd in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP), met inachtneming van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (artikel 7:611a, lid 2, BW) zoals deze gelden per 1 augustus 2022. Tijdens dit jaarlijkse 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.

2. **Studiekosten**

De werkgever betaalt de kosten voor branche- of functiegerichte opleidingen op verzoek van de werkgever, met inachtneming van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (artikel 7:611a, lid 1, BW), zoals deze gelden per 1 augustus 2022. Kosten die hieronder vallen zijn les gelden, examengelden, reis- en verblijfkosten en voorgeschreven opleidingsmaterialen.

3. **Studieverlof**

De werknemer krijgt in overleg met de werkgever 100% studieverlof met behoud van salaris voor functiegerichte opleidingen als deze onder werktijd plaatsvinden.

4. **Studiereizen**

1. Een studiereis is een reis die de werknemer op verzoek of in opdracht van de werkgever maakt. De werknemer heeft recht op een vergoeding van de kosten van het vervoer, de maaltijden en de overnachting(en).
2. De werkgever zal alleen die uren betalen (zonder overwerkvergoeding) die de werknemer zou hebben gewerkt als hij geen studiereis zou hebben gemaakt.
3. Na afloop van de reis geldt een minimale dagelijkse rust van 11 uur voordat de werknemer weer aan het werk gaat

Artikel 14 - Stichting Reiswerk

Stichting Reiswerk ondersteunt werknemers in de reisbranche in hun ontwikkeling. Via www.reiswerk.nl krijgen werknemers toegang tot een online leerplatform met trainingen en andere tools die de ontwikkeling ondersteunen. De stichting komt voort uit de CAO voor de Reisbranche inzake Sociaal Fonds (cao nr. 3810).



Mijn Inkomen

Artikel 15. Functie-indeling en beloning algemeen

1. Op basis van de werkzaamheden die de werknemer uitvoert, wordt de werknemer ingedeeld in een functiegroep. De functiegroepen en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlagen 1 en 2 van de cao.
2. De werkgever betaalt het loon, al dan niet in de vorm van een voorschot, aan het einde van elke betalingsperiode.

Artikel 16. Functie-indeling en beloning reisleider en reisbegeleider

Basis voor de indeling vormen de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. De functies reisleider en reisbegeleider worden ingedeeld in de functiegroep 6. De functiegroep en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlage 2a.

Artikel 17a - 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 3% per 1 juli 2022³ en nogmaals 3% per 1 juli 2023⁴. Gelijktijdig worden de minima en de maxima van de schalen met 5% verhoogd⁵, zoals opgenomen in bijlage 2.

Artikel 17b - Individuele loonsverhoging

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 2) 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 2). Indien de werknemer het voor hem geldende schaalmaximum heeft bereikt, heeft hij derhalve op basis van dit artikel geen recht op een loonsverhoging.

Artikel 18 - Keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden

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

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, met inachtneming van artikel 16 lid 2 Wet Minimumloon en minimumvakantietoeslag. Voor werknemers die nog geen vol jaar in dienst zijn, wordt de vakantietoeslag naar evenredigheid berekend.

Artikel 20 - Toeslag bijzondere uren

1. Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op onderstaande toeslag als zij werken op de volgende uren:
Maandag tot en met zaterdag tussen 00.00 en 07.00 uur: 35%

³ Alle werknemers die vallen onder de functiegroepen 2 tot en met 8 van de cao krijgen een verhoging van 3%, met uitzondering van de medewerkers zoals bedoeld bij noot 4.

⁴ Alle werknemers die vallen onder de functiegroepen 2 tot en met 8 van de cao krijgen een verhoging van 3%, met uitzondering van de medewerkers zoals bedoeld bij noot 4.

⁵ Alle werknemers die na verhoging van de feitelijke lonen met 3% en van de minima van de schalen met 5% alsnog onder het nieuwe schaalminimum vallen krijgen een aanvulling tot het nieuwe schaalminimum. De verhoging voor werknemers kan daarmee maximaal 5% bedragen.



Maandag tot en met zaterdag tussen 20.00 en 24.00 uur: 35%
Zondag en feestdagen: 75%

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

Artikel 21 - Bereikbaarheidsdienst

Een bereikbaarheidsdienst is een dienst, waarbij de werknemer buiten de voor hem geldende werktijden voor een vastgestelde periode, bereikbaar en beschikbaar moet zijn voor het verrichten van werkzaamheden. Dit is noodzakelijk om de bedrijfsvoering te garanderen. De werkgever die van bereikbaarheidsdiensten gebruikmaakt, moet hiervoor in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging een reglement opstellen. De werknemer ontvangt de volgende vergoeding voor een bereikbaarheidsdienst:

Per 1 juli 2022

- Voor een dienst die op een ingeroosterde werkdag valt (of op een dag die volgens een vast patroon als werkdag geldt): € 0,88 per uur.
- Voor een dienst die deels of geheel valt op een niet-ingeroosterde werkdag (of op een dag die volgens een vast patroon niet als werkdag geldt) € 2,06 per uur.

Per 1 juli 2023

- Voor een dienst die op een ingeroosterde werkdag valt (of op een dag die volgens een vast patroon als werkdag geldt): € 0,91 per uur.
- Voor een dienst die deels of geheel valt op een niet-ingeroosterde werkdag (of op een dag die volgens een vast patroon niet als werkdag geldt): € 2,12 per uur.

Als er sprake is van een collectieve loonsverhoging, dan stijgen bovenstaande vergoedingen per ingangsdatum van de overeengekomen cao-verhoging met hetzelfde percentage mee.

Mijn voorzieningen en pensioen

Artikel 22 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid

1. Melding ziekte

De werknemer die door ziekte of arbeidsongeschiktheid niet kan werken, meldt dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor het begin van zijn werktijd aan zijn werkgever.

2. Loondoorbetaling

De werknemer die arbeidsongeschiktheid is, ontvangt naast de wettelijke loondoorbetaling van 70% voor een periode van 104 weken, de eerste 52 weken een aanvulling van 30% van het loon dat hij zou hebben ontvangen als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest. De loondoorbetaling eindigt als de arbeidsovereenkomst eindigt. De werkgever mag geen wachtdagen hanteren.

3. Geen of gedeeltelijke loondoorbetaling

De werkgever heeft de mogelijkheid om de loondoorbetaling en aanvulling bij arbeidsongeschiktheid niet uit te betalen als de werknemer door opzet arbeidsongeschikt is geworden. Ook kan hij de loondoorbetaling en aanvulling niet betalen tijdens de periode dat de werknemer zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd of zonder deugdelijke reden geen passend werk verricht. De werkgever kan de loondoorbetaling uitstellen en de aanvulling niet uitbetalen als de werknemer zich niet houdt aan de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte, waaronder controlevoorschriften. Daarnaast kan de werkgever de aanvulling niet uitbetalen tijdens de periode dat de werknemer weigert mee te werken aan een door de werkgever gevraagde second opinion van het UWV, of misbruik maakt van de voorziening.

4. Vordering tot schadevergoeding bij een derde

Als de werkgever ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een of meer derden een vordering tot schadevergoeding heeft, zal de werknemer de daarvoor benodigde informatie geven. Als de werknemer dit weigert, heeft hij geen recht op de in lid 2 genoemde aanvulling.

5. Second opinion

Als er een second opinion wordt gevraagd ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer, dan zal de werkgever in afwachting van de uitspraak van het 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 als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest.

6. Herplaatsing



Als een werknemer arbeidsongeschikt is voor zijn eigen functie, zal de werkgever zich in de eerste plaats richten op herplaatsing binnen de onderneming van de werkgever.

Artikel 23 - Pensioen

Sinds 1 januari 2021 wordt het pensioen van de werknemer geregeld door pensioenfonds PGB. Het reglement van die regeling is te downloaden via www.pensioenfondspgb.nl.

Artikel 24 - Overlijdensuitkering

Bij overlijden van de werknemer wordt het resterende bruto maandsalaris plus twee extra maandsalarissen uitbetaald aan de nabestaanden, zoals gedefinieerd in artikel 7:674 BW.

Reisleider – Reisbegeleider

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn op de werknemers die de functies reisleider en reisbegeleider uitoefenen van toepassing.

Artikel 25 - Arbeidsduur

1. Er geldt de volgende gemiddelde arbeidsduur per (reis)dag:
 - Reisleider: 8 uur
 - Reisbegeleider: 6 uur
2. De genoemde arbeidsduur geldt als contractuele ondergrens.
3. Voor de functie Reisleider geldt dat de voorbereiding en (administratieve) afhandeling van de reis is meegenomen in de gemiddelde arbeidsduur van 8 uur per dag. Hierbij is ervan uit gegaan dat de tijd hiervoor ongeveer 1 uur van de arbeidsduur per dag bedraagt. Als deze norm wordt overschreden, geldt dat de extra benodigde tijd zal worden vergoed.
4. Indien de overeengekomen arbeidstijd – met in achtname van de genoemde contractuele ondergrens – als gevolg van onvoorziene omstandigheden wordt overschreden, zal deze overschrijding door de werkgever worden uitbetaald. Hierbij geldt als voorwaarde dat de werkgever zo snel als mogelijk op de hoogte wordt gesteld van de onvoorziene omstandigheid.

Artikel 26 - Overblijfsvergoeding

Als de reisleider op verzoek van de werkgever tussen twee programma's op de bestemmingslocatie blijft, dan zal de werkgever de kosten van dit verblijf vergoeden. Hierbij geldt dat deze vergoeding wordt gebaseerd op de 'cost of living' van de bestemmingslocatie.

Artikel 27 - Annuleren reis door opdrachtgever

Indien de reis door de opdrachtgever wordt geannuleerd vanwege onvoldoende belangstelling, dan gelden de volgende bepalingen:

1. Voor reisleiders en reisbegeleiders met een vast contract geldt dat de uitbetaling plaatsvindt conform de overeengekomen arbeidsovereenkomst.
2. Voor reisleiders en reisbegeleiders met een oproepcontract geldt dat de opdracht tot 4 dagen voor ingang van de opdracht kan worden opgezegd, zonder dat dit leidt tot uitbetaling. Opzegging binnen de termijn van 4 dagen verplicht de opdrachtgever tot uitbetaling van de overeengekomen werkzaamheden.
3. Indien een reis vanwege onvoorziene omstandigheden moet worden afgezegd, zal er tussen de werkgever en de reisleider en/of reisbegeleiders overleg plaatsvinden.

Afspraken tussen cao-partijen

Artikel 28 - Verplichtingen van de werkgever

2. De werkgever bevordert gelijke kansen op werk en in de organisatie voor alle werknemers, zonder dat dit strijdig is met de objectieve eisen van de functie.
3. De werkgever probeert ongewenste intimiteiten zo veel mogelijk te voorkomen. Mocht dit zich toch voordoen, dan treedt de werkgever op tegen de pleger.
4. De werkgever zal de privacy van de werknemers zo veel mogelijk beschermen.



5. De werkgever geeft op verzoek relevante informatie aan uitvoerende organen die in het kader van deze cao worden ingesteld of taken krijgen, waaronder Stichting Reiswerk.
6. Los van de wettelijke regels ten aanzien van een concurrentiebeding, zal de werkgever geen concurrentiebeding overeenkomen met een werknemer met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (bijlage 1). Wel kan de werkgever met een werknemer met een functie in functiegroep 4 of 5 een concurrentiebeding overeenkomen met betrekking tot het exploiteren van een eigen onderneming met als werkingsgebied een straal van tien kilometer rondom de plaats waar de werknemer gewoonlijk zijn arbeid verricht.
7. De werkgever zal de persoon die anders dan op basis van een arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in belangrijke mate voor de werkgever in het buitenland werkzaamheden verricht, informeren over de verhouding tot de Nederlandse sociale wetgeving.

Artikel 29 - Verplichtingen werknemer

1. De werknemer zal tijdens of na afloop van zijn arbeidsovereenkomst geen informatie buiten de onderneming brengen, waarvan mag worden aangenomen dat deze informatie een vertrouwelijk karakter heeft.
2. De werknemer onthoudt zich van ongewenste intimiteiten en discriminerend gedrag.
3. De werknemer aanvaardt geen bijbaan bij een andere werkgever zonder toestemming van zijn werkgever, met inachtneming van de richtlijnen zoals opgenomen in de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden zoals deze gelden per 1 augustus 2022. Als de werknemer in deeltijd werkt, zal de werkgever toestemming verlenen, tenzij dit de belangen van de werkgever ernstig schaadt. De werkgever mag de werknemer niet verbieden nevenwerkzaamheden te verrichten, tenzij de werkgever daarvoor een objectieve rechtvaardigingsgrond. In dat geval dient dit in de arbeidsovereenkomst opgenomen te worden. Voorbeelden van rechtvaardigingsgronden zijn: gezondheid en veiligheid, de bescherming van vertrouwelijkheid van bedrijfsinformatie, het overtreden van een wettelijk voorschrift of het vermijden van belangenconflicten. De werkgever zal dit schriftelijk bevestigen.
4. De werknemer zal zo lang hij in dienst is bij de werkgever, niet zelfstandig werkzaamheden uitvoeren die betrekking hebben op het organiseren en verkopen van reizen.

Artikel 30 - Vakbondsfaciliteiten

1. De werknemer die kaderlid is van een vakbond heeft recht op maximaal zes dagdelen betaald verlof voor het bijwonen van door de vakbond georganiseerde vormings- en scholingsbijeenkomsten en statutair of reglementair voorgeschreven bijeenkomsten. Dit verlof zal de werknemer minimaal één maand van tevoren schriftelijk aanvragen bij de directie en/of de verantwoordelijk manager.
2. De werknemer kan in redelijke mate in incidentele gevallen op individuele basis contact opnemen met vakbonden door gebruik te maken van de communicatiemiddelen van de werkgever.
3. Binnen de geldende wet- en regelgeving kan de werkgever de door de werknemer te betalen vakbondscontributie op een fiscaal gunstige wijze verrekenen.

Artikel 31 - Uitleg van de cao

1. Een verschil van mening over de uitleg en toepassing van de bepalingen in deze cao zal, op verzoek van beide partijen zonder opgelegde verplichting, worden beslecht door een bindend advies van de Vaste Commissie, bestaande uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties.
2. Het secretariaat van de Vaste Commissie wordt gevoerd door de ANVR (cao@anvr.nl).

Protocolaire afspraken

Artikel 34 - SER-besluit Fusiegedragsregels

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 2, lid 1 van het SER-besluit Fusiegedragsregels 2000, dan zal de werkgever – overeenkomstig dit SER-besluit en artikel 3, lid 2 van dit besluit – voordat over de voorbereiding of totstandkoming van een fusie een openbare mededeling wordt



gedaan, de vakbonden hierover informeren en hen in de gelegenheid stellen daarover een oordeel te geven vanuit het gezichtspunt van het werknemersbelang.

Artikel 35 - Wet melding collectief ontslag

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 3, lid 1 van de Wet melding collectief ontslag (Wmco), dan meldt de werkgever dit overeenkomstig deze wet schriftelijk ter raadpleging aan de belanghebbende vakbonden. In afwijking van hetgeen wettelijk is bepaald, zal bij 20 of meer gedwongen ontslagen in Nederland, overleg met de vakbonden plaatsvinden.

BIJLAGE 1A FUNCTIE-INDELING FUNCTIES ALGEMEEN

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.



Discipline	Sales	Commercie/Overige	Staf
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 20.03 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 Afdelingssecrtaresse
2	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning	20.06 Medewerker cliëntenservice 20.11 Medewerker reisbescheiden	30.03 Medewerker administratie



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 hierboven genoemde referentieraster, ook wel aangeduid als Reiswerk brancheraster, uit het handboek Functiewaardering cao reisbranche; zie bijlage 6 of www.reiswerk.nl

Bijbehorende functiebeschrijvingen zijn terug te vinden in bijlage 5.

Alternatieve functiebenamingen

Het handboek functiewaardering cao reisbranche bevat tevens een zoekregister met alternatieve functiebenamingen, die te vinden zijn in bijlage 6.

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.

Functieomschrijvingen

De bijbehorende functieomschrijvingen zijn terug te vinden in bijlage 5 van deze cao.

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 reisbranche (www.reiswerk.nl) te vinden in bijlage 6. 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 1B FUNCTIE-INDELING FUNCTIES REISLEIDER/ REISBEGELEIDER

Cao-partijen hebben voor de functies reisleider en reisbegeleider functieprofielen opgesteld (zie bijlage 5a). Via de methode van paarsgewijs vergelijken zijn beide functies ingedeeld in groep 6.

BIJLAGE 2 LOONTABELLEN ALGEMEEN

Per maand	Per 1 juli 2022						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1					€ 1.826,61	€ 1.954,55	€ 2.030,27
Ervaringsjaar 2				€ 1.818,68	€ 1.928,09	€ 2.063,14	€ 2.143,06
Min					€ 2.029,57	€ 2.171,73	€ 2.255,85
Max	€ 1.972,58	€ 2.209,47	€ 2.475,10	€ 2.772,36	€ 3.105,65	€ 3.478,68	€ 3.929,85

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon per 1 januari 2023 www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Per maand	Per 1 juli 2023						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1				€ 1.809,11	€ 1.917,94	€ 2.052,28	€ 2.131,78
Ervaringsjaar 2	€ 1.806,72	€ 1.806,72	€ 1.818,13	€ 1.909,62	€ 2.024,49	€ 2.166,30	€ 2.250,21
Min				€ 2.010,12	€ 2.131,04	€ 2.280,31	€ 2.368,64
Max	€ 2.071,21	€ 2.319,95	€ 2.598,86	€ 2.910,97	€ 3.260,93	€ 3.652,62	€ 4.126,34

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond.

De ervaringsjaren bij groep 2, 3 en 4 (ervaringsjaren 1&2) en bij groep 5 (ervaringsjaar 1) kunnen



alleen worden gebruikt indien de betrokken werknemer jonger dan 21 jaar is.

Per 4 weken	Per 1 juli 2022						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1					€ 1.686,11	€ 1.804,23	€ 1.874,09
Ervaringsjaar 2				€ 1.678,78	€ 1.779,78	€ 1.904,47	€ 1.978,20
Min					€ 1.873,45	€ 2.004,70	€ 2.082,32
Max	€ 1.820,85	€ 2.039,52	€ 2.284,71	€ 2.559,09	€ 2.866,76	€ 3.211,08	€ 3.627,55

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon per 1 januari 2023 www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Per 4 weken	Per 1 juli 2023						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1				€ 1.669,95	€ 1.770,41	€ 1.894,44	€ 1.967,79
Ervaringsjaar 2	€ 1.667,84	€ 1.667,84	€ 1.678,29	€ 1.762,72	€ 1.868,77	€ 1.999,69	€ 2.077,11
Min				€ 1.855,50	€ 1.967,12	€ 2.104,94	€ 2.186,43
Max	€ 1.911,89	€ 2.141,50	€ 2.398,94	€ 2.687,05	€ 3.010,10	€ 3.371,63	€ 3.808,93

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

De ervaringsjaren bij groep 2, 3 en 4 (ervaringsjaren 1&2) en bij groep 5 (ervaringsjaar 1) kunnen alleen worden gebruikt indien de betrokken werknemer jonger dan 21 jaar is.

Per uur	Per 1 juli 2022						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1				€ 10,19	€ 10,81	€ 11,57	€ 12,01
Ervaringsjaar 2	€ 10,18	€ 10,18	€ 10,24	€ 10,75	€ 11,41	€ 12,21	€ 12,68
Min	€ 10,72	€ 10,72	€ 10,78	€ 11,32	€ 12,01	€ 12,85	€ 13,35
Max	€ 11,68	€ 13,07	€ 14,66	€ 16,41	€ 18,40	€ 20,58	€ 23,25

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon per 1 januari 2023 www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Per uur	Per 1 juli 2023						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 10,13	€ 10,13	€ 10,19	€ 10,70	€ 11,35	€ 12,15	€ 12,61
Ervaringsjaar 2	€ 10,69	€ 10,69	€ 10,76	€ 11,29	€ 11,98	€ 12,82	€ 13,31
Min	€ 11,26	€ 11,26	€ 11,32	€ 11,88	€ 12,61	€ 13,49	€ 14,01
Max	€ 12,26	€ 13,73	€ 15,39	€ 17,23	€ 19,32	€ 21,61	€ 24,41

Zie voor de actuele bedragen van het minimumloon www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond.

De ervaringsjaren bij groep 2, 3 en 4 (ervaringsjaren 1&2) en bij groep 5 (ervaringsjaar 1) kunnen alleen worden gebruikt indien de betrokken werknemer jonger dan 21 jaar is.

BIJLAGE 2A LOONTABEL REISLEIDER EN REISBEGELEIDER

Per 1 juli 2022 Per maand		Per 4 weken		Per uur	
	Groep A		Groep A		Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 1.826,61	Ervaringsjaar 1	€ 1.686,11	Ervaringsjaar 1	€ 10,81
Ervaringsjaar 2	€ 1.928,09	Ervaringsjaar 2	€ 1.779,78	Ervaringsjaar 2	€ 11,41
Min	€ 2.029,57	Min	€ 1.873,45	Min	€ 12,01



Per 1 juli 2022 Per maand			Per 4 weken			Per uur	
	Groep A			Groep A			Groep A
Max	€ 3.105,65		Max	€ 2.866,76		Max	€ 18,40

Per 1 juli 2023 Per maand			Per 4 weken			Per uur	
	Groep A			Groep A			Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 1.917,94		Ervaringsjaar 1	€ 1.770,41		Ervaringsjaar 1	€ 11,35
Ervaringsjaar 2	€ 2.024,49		Ervaringsjaar 2	€ 1.868,77		Ervaringsjaar 2	€ 11,98
Min	€ 2.131,04		Min	€ 1.967,12		Min	€ 12,61
Max	€ 3.260,93		Max	€ 3.010,10		Max	€ 19,32

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloofd.

BIJLAGE 3

- Uitleg seizoenovereenkomsten** Zoals omschreven in artikel 4 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 3 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 3.
- Seizoensfuncties** De navolgende lijst functies worden in ieder geval gedefinieerd als seizoensfuncties:
 - Reisleider
 - Reisleider / host
 - Reisleider / chauffeur
 - Reisbegeleider
 - Begeleider activiteiten
 - Reisleider / kok
 - Tourmanager
 - Standplaatshostess / station manager
 - Campinghostess
 - Locatiemanager
 - Animator / recreatiemedewerker
 - Gids

BIJLAGE 4 MODEL ARBEIDSOVEREENKOMST

ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD

Ondergetekenden:

..... (naam)

gevestigd te (adres)

hierna te noemen de werkgever, en

..... (naam)

wonende te (adres)

geboren op te

hierna te noemen de werknemer, verklaren de volgende arbeidsovereenkomst te hebben gesloten:

Artikel 1 Aard van de overeenkomst

De werknemer treedt met ingang van in dienst van de werkgever in de functie van Deze arbeidsovereenkomst wordt aangegaan voor de tijd van maanden en eindigt derhalve zonder dat



enige opzegging is vereist, waarbij de werkgever wel uiterlijk 1 maand van tevoren dient aan te zeggen. De plaats van tewerkstelling is

Artikel 2 Proeftijd

Bij het aangaan van deze overeenkomst voor bepaalde tijd kan een proeftijd worden overeengekomen conform art. 3 lid 1 van de cao reisbranche. Werkgever en werknemer komen een proeftijd overeen van maand(en).

Gedurende deze periode, die loopt van t/m, kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst met ingang van elke dag beëindigen.

Artikel 3 Tussentijdse beëindiging

De werkgever en de werknemer kunnen na de proeftijd deze arbeidsovereenkomst tussentijds door opzegging beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Het einde van deze arbeidsovereenkomst dient samen te vallen met het einde van de betalingsperiode.

Artikel 4 Salaris

Het salaris bedraagt €, bruto per maand en is gebaseerd op salarisschaal

Artikel 5 Werktijden

Optie 1:

De arbeidstijd bedraagt ... uur per week. Voor de werknemer gelden de volgende werktijden:

.....dag van tot uur;

.....dag van tot uur;

enz.

Optie 2:

De arbeidstijd bedraagt uur per week. Voor de werknemer geldt de in de onderneming van toepassing zijnde (variabele) werktijdregeling.

Artikel 6 Vakantie

De werknemer heeft recht op dagen vakantie met behoud van salaris.

Aldus in tweevoud opgemaakt en getekend te d.d.-.....202..

Werkgever: Werknemer:

ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAAALDE TIJD

Ondergetekenden:

..... (naam)

gevestigd te (adres)

hierna te noemen de werkgever, en

..... (naam)

wonende te (adres)

geboren op te

hierna te noemen de werknemer, verklaren de volgende arbeidsovereenkomst te hebben gesloten:

Artikel 1 Aard van de overeenkomst

Werknemer treedt met ingang van voor onbepaalde tijd in dienst van werkgever in de functie van , met dien verstande dat de arbeidsovereenkomst in ieder geval eindigt zonder dat opzegging is vereist bij het bereiken door de werknemer van de pensioengerechtigde leeftijd (conform art. 3 lid 3.c van de cao reisbranche), waarbij opzegging vereist is. De plaats van tewerkstelling is

Artikel 2 Proeftijd

Bij het aangaan van deze overeenkomst voor onbepaalde tijd kan een proeftijd worden overeengekomen van ten hoogste twee maanden. Werkgever en werknemer komen een proeftijd overeen van maand(en).

Gedurende deze periode, die loopt van t/m, kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst met ingang van elke dag beëindigen.



Artikel 3 Opzegtermijn

Na de proeftijd kunnen werkgever en werknemer deze arbeidsovereenkomst door opzegging beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, conform hetgeen bepaald in art. 3 lid 2 van de cao reisbranche.

Het einde van deze arbeidsovereenkomst dient samen te vallen met het einde van de betalingsperiode.

Artikel 4 Salaris

Het salaris bedraagt €,... bruto per maand en is gebaseerd op salarisschaal

Artikel 5 Werktijden

Optie 1:

De arbeidstijd bedraagt ... uur per week. Voor de werknemer gelden de volgende werktijden:

.....dag van tot uur;

.....dag van tot uur;

enz.

Optie 2:

De arbeidstijd bedraagt uur per week. Voor de werknemer geldt de in de onderneming van toepassing zijnde (variabele) werktijdregeling.

Artikel 6 Vakantie

De werknemer heeft recht op dagen vakantie met behoud van salaris.

Aldus in tweevoud opgemaakt en getekend te d.d. - - 202...

Werkgever: Werknemer:

BIJLAGE 5 FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN ALGEMEEN

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Vestigingsmanager 10.01
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"> – leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse winkelwerkzaamheden – verhelpen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost – organiseren, inzetten en benutten van marketingactiviteiten binnen het verzorgingsgebied – onderhouden van klantrelaties binnen het toegewezen verzorgingsgebied, verrichten van activiteiten om klanten te behouden (retentie) daartoe aanmaken relaties, NAW-gegevens noteren, terugbellen, plannen van afspraken etc. – rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> – aantal boekingen en bijverkopen – realisatie van gewenste service levels – klanttevredenheid op teamniveau
Geadviseerde klanten en verkochte reizen	<ul style="list-style-type: none"> – adviseren van klanten – verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten – bewaken van de voortgang van de boeking – registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden – navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis) 	<ul style="list-style-type: none"> – kwaliteit van de adviezen – aantal verkochte reizen – juistheid van reisbescheiden – klanttevredenheid met geleverde service
Geoptimaliseerde winkelactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> – zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team – controleren en implementeren van workflows en procedures – monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie – ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management) – bijhouden en analyseren van marktontwikkelingen binnen het verzorgingsgebied en deze vertalen naar potentiële winkelacties i.o.m. de regiomanager – signaleren, adviseren en ondernemen van actie bij mogelijke verbeteringen, e.e.a. na afstemming met regiomanager – deelnemen aan projecten vanuit het eigen werkgebied t.b.v. de eigen vestiging en/of de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> – optimalisatie klanttevredenheid – winkelluitstraling – aantal toegepaste verbetervoorstellen
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> – monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures) – sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers – aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling – aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> – kwaliteit van de gespreksvoering – niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> – voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers – coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers – voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken – toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers – behartigen van personeelsaangelegenheden – uitvoeren van HRM-beleid 	<ul style="list-style-type: none"> – beschikbaarheid van medewerkers – doelrealisatie door medewerkers – motivatie van medewerkers – naleving HRM-regels
Beheerde winkel	<ul style="list-style-type: none"> – zorgdragen voor een ordelijke en aantrekkelijke werkomgeving – openen en sluiten van de winkel, opmaken van de kas – regelen van de facilitaire zaken 	<ul style="list-style-type: none"> – aantrekkelijkheid van de winkel – efficiëntie van het beheer



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.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Teamleider contact center 10.02
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">– leidinggeven, bijsturen, plannen en bewaken (van de voortgang) van de dagelijkse teamwerkzaamheden– zorgen voor kwalitatieve en kwantitatieve teambezetting (afhankelijk van de te verwachte drukte) en verdelen van de werkzaamheden– sturen op de snelheid en correctheid van de te verrichten werkzaamheden– verhelpen en evt. oplossen van problemen die niet door medewerkers kunnen en/of mogen worden opgelost– toezien op een goed gebruik van apparatuur en middelen– rapporteren en toelichten van de resultaten aan leidinggevende	<ul style="list-style-type: none">– aantal boekingen en bijverkopen– realisatie van gewenste service levels– klanttevredenheid op teamniveau
Geadviseerde klanten en verkochte reizen (in voorkomende gevallen)	<ul style="list-style-type: none">– adviseren van klanten– verkopen van reizen en hieraan gerelateerde diensten– bewaken van de voortgang van de boeking– registreren van alle benodigde gegevens en zorgen voor de reisbescheiden	<ul style="list-style-type: none">– kwaliteit van de adviezen– aantal verkochte reizen– juistheid van reisbescheiden– klanttevredenheid met geleverde service/advies



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Geoptimaliseerde afdelingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - zorgdragen voor werkoverleg en communicatie binnen het team - controleren en implementeren van workflows en procedures - monitoren van klantproces en prestatie-indicatoren en optimaliseren van dienstverlening i.h.k.v. klantperceptie - ondersteunen en uitvoeren van veranderprocessen (change management) - volgen van in- en externe ontwikkelingen en o.b.v. deze ontwikkelingen signaleren en adviseren over mogelijke verbeteringen - deelnemen aan projecten vanuit eigen werkgebied 	<ul style="list-style-type: none"> - optimalisatie klanttevredenheid - aantal toegepaste verbetervoorstellen
Geoptimaliseerde advies kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - monitoren van klantcontacten ((balie)verkoop, telefoongesprekken, offertes en follow-up procedures) - sturen op de kwalitatieve performance van medewerkers - aangeven waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en stimuleren van deze ontwikkeling - aanvragen van benodigde trainingen/opleidingen m.b.t. kennis en vaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit van de gespreksvoering - niveau van vaardigheden en kennis bij medewerkers
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - voorzien in personeel, zoals selecteren en (voordragen voor) aannemen en inwerken van medewerkers - coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers - voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken - toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers - behartigen van personeelsaangelegenheden - uitvoeren van HRM-beleid 	<ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid van medewerkers - doelrealisatie door medewerkers - motivatie van medewerkers - naleving HRM-regels

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper zakenreizen 10.03
 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"> – behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures – 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 – geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen – inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/ afhandelen van specifieke klantvragen – afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies 	<ul style="list-style-type: none"> – aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte – klanttevredenheid met geleverde service/advies – tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden – conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures
Verkochte zakenreizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> – op de hoogte blijven en toepassen van frequent wisselend aanbod/ leveranciersinformatie – selecteren en aanbieden van de best passende reis, afgestemd op de specifieke klantwensen (dynamic packaging e.d.) – aanbieden/verkopen van gerelateerde services (visa, verzekeringen) en van aanpalende producten zoals autoverhuur, excursies e.d. (upselling) – uitzoeken van tarieven en berekenen van de reissom rekening houdende met de marges en o.b.v. luchtvaartkennis (IATA) – vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem – uitschrijven/printen van vliegtickets (in bezit van IATA certificaat), informeren van de klant over tarief-, taks- en andersoortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen – opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden – opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen 	<ul style="list-style-type: none"> – aantal en rendement van boekingen – juistheid van facturen en reisbescheiden – percentage boekingen bij preferred suppliers – bijdrage aan behalen omzettoelen
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> – bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering – navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis) 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid over geboden service – snelheid van de klachtafhandeling
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> – registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ – terugbelafpraak, wijzigingen/ annuleringen etc. in het boekingssysteem – registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/ klantprofiel 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem – correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> – up-to-date houden van reis- en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie – kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> – kennisomvang en actualiteit – IATA certificaat behaald



WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper winkel (retail) 10.04
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">– behandelen van klantencontacten zowel direct in de winkel als telefonisch of schriftelijk/mail over div. reizen a.d.h.v. richtlijnen en procedures– 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– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod m.b.v. systemen– inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/ afhandelen van specifieke klantvragen– adviseren over opties, evt. zoeken naar alternatieven, navraag doen bij touroperators en/of leveranciers	<ul style="list-style-type: none">– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte– klanttevredenheid met geleverde service/advies– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verkochte vakantie-reizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> – onderhouden van contacten met potentiële en vaste klanten – aanbieden van de best passende reis incl. gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling) en een prijsberekening – vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier/ touroperator in het bedrijfsspecifieke systeem – opstellen van de bevestiging naar de klant en de controle op de reisbescheiden – opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen 	<ul style="list-style-type: none"> – aantal boekingen – juistheid van facturen en reisbescheiden – bijdrage aan behalen omzettoelen
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> – bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering – navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang en van klachten (na of tijdens de reis) 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid over geboden service – snelheid van de klachtafhandeling
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> – registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ – terugbelafpraak, wijzigingen/ annuleringen etc. in het boekingssysteem – onderhouden van het klantprofiel, waarin o.a. staat het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem – correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> – up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie – kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc. – bijhouden van regionale/lokale ontwikkelingen/concurrentie en doen van voorstellen voor passende acties 	<ul style="list-style-type: none"> – kennisomvang en actualiteit – aantal toegepaste voorstellen – aantoonbare accurate kennis van producten, landen en mogelijkheden
Gerealiseerde algemene winkeltaken volgens winkelformule	<ul style="list-style-type: none"> – openen/sluiten van de winkel conform de protocollen – signaleren en melden van dreigende tekorten van de voorraad folders, brochures, campagne- en promotiematerialen – ordelijk houden van de winkelruimte 	<ul style="list-style-type: none"> – naleving van de protocollen voor openen/sluiten winkel – ordelijkheid en netheid van de winkel

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper contact center (retail) 10.05
 Discipline Sales

FUNCTIECONTEXT

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



WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper (B2B - touroperating) 10.06
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">– 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– 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– geven van passend reisadvies, koppelen van de klantbehoefte aan het aanbod reizen/reispakketten m.b.v. systemen– adviseren over beschikbare opties, evt. zoeken naar alternatieven binnen openstaande allotmentcontracten	<ul style="list-style-type: none">– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte– klanttevredenheid met geleverde service/advies– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verkochte pakketreizen/ vakantiearrangementen	<ul style="list-style-type: none">– aanbieden van het best passende en beschikbare reispakket incl. een prijsberekening (conform vastgestelde marges, valutatiekoersen en calculatienormen), gerelateerde en aanvullende services en producten (upselling)– vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier in het bedrijfsspecifieke systeem– opstellen van de bevestiging naar het reisbureau en de controle op de reisbescheiden– opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen	<ul style="list-style-type: none">– aantal boekingen– juistheid van facturen en reisbescheiden– bijdrage aan behalen omzettoelen
Bewaakte voortgang & aftersales	<ul style="list-style-type: none">– bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, opties, aanvragen, annuleringen en creditering– onderhouden van contacten met lokale agenten en accommodatieverschaffers m.b.t. aanvraagboekingen	<ul style="list-style-type: none">– klanttevredenheid over geboden service
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">– registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/– terugbelafpraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem	<ul style="list-style-type: none">– actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none">– up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie– kennis nemen van (veranderingen in) het assortiment, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc.	<ul style="list-style-type: none">– kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper (B2C - touroperating) 10.07
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 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

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Reisverkoper groups & incentives 10.08
 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 reisverkoper 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">– behandelen van klantencontacten a.d.h.v. richtlijnen en procedures– afstemmen van klantwensen, zoals het aantal dagen, bestemming, accommodatie en interesses, en mogelijkheden, zoals de groeps grootte en het budget– 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– 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– inschakelen van experts bij niet zelf kunnen oplossen/afhandelen van specifieke klantvragen– afstemmen van routes en reizen op elkaar, navraag doen bij div. leveranciers om te komen tot een maatwerk advies	<ul style="list-style-type: none">– aansluiting van reisadviezen op de klantbehoefte– klanttevredenheid met geleverde service/advies– tijdige, correcte en efficiënte realisatie van de werkzaamheden– conformiteit verstrekte adviezen aan richtlijnen en procedures



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verkochte groepsreizen (incl. gerelateerde services en producten)	<ul style="list-style-type: none"> – 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) – vastleggen, wijzigen en annuleren van een reservering bij de leverancier en in het bedrijfsspecifieke systeem – opstellen van de bevestiging naar de klant en controleren van de reisbescheiden – opstellen, controleren, bewaken en verwerken van betalingen 	<ul style="list-style-type: none"> – aantal en rendement van boekingen – juistheid van facturen en reisbescheiden – percentage boekingen bij preferred suppliers – bijdrage aan behalen omzettoelen
Bewaakte voortgang	<ul style="list-style-type: none"> – bewaken van de voortgang van de boeking en de reis incl. de administratieve en financiële afhandeling van boekingen, visa, opties, aanvragen, annuleringen en creditering – navragen van de klanttevredenheid en eerste opvang van klachten (na of tijdens de reis) 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid over geboden service – snelheid van de klachtafhandeling
Geregistreerde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> – registreren van boekingen, bijzonderheden, vervolg-/ – terugbelafspraak, wijzigingen/annuleringen etc. in het boekingssysteem – registreren van het reispatroon van de klant in frequentie, soort reizen, bestedingsbedrag, samenstelling van het reisgezelschap etc. in een bedrijfs-/klantprofiel 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit, volledigheid en juistheid van het boekingssysteem – correct registreren van klantprofielen
Onderhouden kennis over reizen en bestemmingen	<ul style="list-style-type: none"> – up-to-date houden van reis en bestemmingskennis d.m.v. training, workshops en zelfstudie – kennis nemen van (veranderingen in) reisaanbod, gesprekstechnieken en -vaardigheden, acties/campagnes, procedures, voorschriften, systemen, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> – kennisomvang en actualiteit

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Accountmanager zakelijke markt 10.09
 Discipline Sales

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: cliëntmanager, sales representatieve

Een accountmanager zakelijke markt is verantwoordelijk voor (lange termijn) relatiebeheer binnen een business to business omgeving (zakentrekken). 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"> – verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen (incl. cross-selling) – opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen accounts, bepaalde regio- en/of verkoopkanaal 	<ul style="list-style-type: none"> – aansluiting op klant- en marktontwikkelingen – aantal benutte commerciële kansen – haalbaarheid en acceptatie van plannen en voorstellen
Gerealiseerde omzet- en winstbijdrage	<ul style="list-style-type: none"> – uitvoering geven aan goedgekeurde accountplannen – 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 – acquireren van aanvullende opdrachten en projecten via bestaande klanten (upselling) – monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten t.o.v. plan aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> – doelmatigheid van inzet van middelen – omvang van omzet – omvang van winstbijdrage
Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> – opbouwen en onderhouden van (lange termijn) relaties met (bestaande) klanten – plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken – adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en behoeften – verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken – vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d. – signaleren van en inspelen op commerciële kansen – opstellen van bezoeksrapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem – evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid – kwaliteit van relaties – actualiteit van klantendossiers
Gerealiseerde klantafspraken	<ul style="list-style-type: none"> – fungeren als schakel tussen de externe klant en de interne ondersteunende afdelingen – bewaken van de voortgang, bijsturen indien nodig – uitzetten, coördineren, terugkoppelen en afhandelen van klantvragen, problemen en klachten en overige backoffice activiteiten – nemen van maatregelen ter verbetering van de operationele dienstverlening binnen gemaakte afspraken – controleren van facturering – monitoren, evalueren en rapporteren van voortgang en resultaten ten opzichte van gemaakte afspraken met de klant 	<ul style="list-style-type: none"> – realisatie klantafspraken – klanttevredenheid

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Accountmanager retail 10.10
 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"> – verzamelen van klantinformatie en volgen van relevante (lokale) marktontwikkelingen, signaleren van commerciële kansen – opstellen van een (jaar)plan voor toegewezen relaties/ accounts – signaleren en doorzetten van relevante commerciële informatie aan commercieel eindverantwoordelijke – leveren van een bijdrage aan het opstellen van commerciële plannen 	<ul style="list-style-type: none"> – aansluiting op klantontwikkelingen/ marktgebied – haalbaarheid en acceptatie van voorstellen – bruikbaarheid van ingebrachte informatie
Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> – opbouwen en onderhouden van operationele relaties met toegewezen klanten – plannen en organiseren van periodieke klantbezoeken – onderhouden van contacten via o.a. bezoek, telefoon en email – adviseren van de klant over producten in aansluiting op de klantvragen en -behoeften – verlenen van service aan klanten en zorgen voor het nakomen van gemaakte afspraken – vertegenwoordigen van de organisatie tijdens marketing events, houden van presentaties e.d. – opstellen van bezoekrapportages, beheren van klantendossiers in het relatiemanagementsysteem – evalueren van de relaties en initiëren van verbeteracties i.o.m. de commercieel eindverantwoordelijke (bijv. leidinggevende of accountmanager) 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid met geleverde service – kwaliteit van relaties – actualiteit van klantendossiers
Verkooppromotie	<ul style="list-style-type: none"> – 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. – signaleren van en inspelen op commerciële kansen tijdens klantcontacten – uitvoering geven aan verkoop bevorderende activiteiten zoals commerciële acties volgens centraal gecoördineerde plannen 	<ul style="list-style-type: none"> – omvang assortiment en verkoopresultaat m.b.t. het productaanbod in de reisbureaus – kennis over en zichtbaarheid van assortiment in de klantfilialen – uitvoering volgens commerciële plannen



WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Sales manager 10.11
Discipline Sales

FUNCTIECONTEXT

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



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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker commerciële ondersteuning 10.12
 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 ^e lijns commerciële informatie aan klanten	<ul style="list-style-type: none"> – beantwoorden van algemene vragen over assortiment, leveringscondities e.d., toezenden van promotiemateriaal – verstrekken van informatie over lopende afspraken – actief benaderen van klanten met actievoorstellen – doorgeven van bijzonderheden aan de commercieel verantwoordelijke 	<ul style="list-style-type: none"> – klanttevredenheid – volledige en juiste informatievoorziening – wijze waarop klanten worden benaderd – volgens regels en procedures – tijdige melding bijzonderheden



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ondersteunde sales activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> – uitvoeren van verkoopondersteunende activiteiten – samen-/opstellen van concept offertes, contracten e.d. volgens standaarden en richtlijnen – samenstellen/redigeren van presentaties volgens aanwijzingen en huisstijl – verzamelen van gegevens ter voorbereiding op verkoopacties, tenders en overige pre-sales activiteiten – assisteren bij de implementatie van nieuwe klanten – bijhouden van bestanden met klantgegevens, opzoeken en verstrekken van klantgegevens 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid en volledigheid van gegevens/bestanden – mate waarin wordt ingespeeld op behoefte van de buitendienst – effectiviteit van de bezoekplanning – tevredenheid van de medewerkers buitendienst over de ondersteuning

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Productmanager 20.01
 Discipline Commercieel overig

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 (productmanagementrol) 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"> – volgen van ontwikkelingen in de markt, opbouwen en delen van marktkennis – uitvoeren van analyses naar de markt, het productaanbod en de concurrentie – beoordelen van de consequenties voor de eigen productgroep, delen van bevindingen binnen de organisatie – uitwerken van voorstellen voor nieuwe productmarktcombinaties o.b.v. markt- en consumententrends 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit en toepassing van marktkennis – bruikbaarheid van analyses en bevindingen – mate van productinnovatie – aansluiting van ontwikkelde producten op de klantvraag



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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker traffic 20.02
 Discipline Commercie overig

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 afspraken wordt aanbod beschikbaar gesteld voor verkoop. Boekingen 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-/verköpen van vervoersplaatsen, zodat een optimale bezetting wordt gerealiseerd.

RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker yield 20.03
 Discipline Commercie overig

FUNCTIECONTEXT

Alternatieve functiebenamingen: medewerker revenue

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Marketing & communicatie medewerker 20.04
Discipline Commercie overig

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker e-commerce 20.05
Discipline Commercie overig

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker cliëntenservice 20.06
Discipline Commercie overig

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">– in ontvangst nemen van klachten, controleren op compleetheid van informatie– te woord staan van klanten en doorvragen bij onduidelijkheden, overleggen met de klant over mogelijke oplossingen, restituties e.d. binnen geldende regels– registreren en beheren van klachten in het systeem t.b.v. klachtafhandeling	<ul style="list-style-type: none">– juiste interpretatie van de klacht– correctheid van het te woord staan van de klanten– volledigheid en juistheid van registraties
Afgehandelde klachten en complimenten	<ul style="list-style-type: none">– in- of extern uitzetten van klachten indien nodig, bewaken van de behandeling en terugkoppelen aan de klant– vaststellen van de eventuele vergoeding voor de klant– informeren van de interne organisatie over de administratieve afhandeling– bewaken van de afhandelingstermijn– doorgeven van complimenten en opmerkingen van klanten aan de betreffende afdeling/medewerker	<ul style="list-style-type: none">– minimalisatie van kosten voor de organisatie– klanttevredenheid– mate waarin e.e.a. binnen de gestelde regels wordt afgehandeld– volledigheid van de in- en externe informatievoorziening
Voorgestelde verbeteringen	<ul style="list-style-type: none">– opstellen van een periodieke rapportage m.b.t. vragen en klachten– signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de werkwijzen en klanttevredenheid en informeren van leidinggevende hierover– informeren van teamleider, commercie e.a. afdelingen bij structurele klachten	<ul style="list-style-type: none">– tijdigheid en volledigheid van rapportage– relevantie van de voorstellen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met beeldscherm.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Inkoper 20.07
Discipline Commercie overig

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Brand marketeer 20.08
Discipline Niet branchespecifiek

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.



Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Assistent productmanagement 20.09
 Discipline Commercieel overig

FUNCTIECONTEXT

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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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



Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Specialist luchtvaart 20.10
Discipline Commercie overig

FUNCTIECONTEXT

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">– adviseren van collega's o.b.v. de door de klant gestelde eisen en het vastgestelde serviceniveau– zoeken naar vliegtickets met beste prijs en verbinding in aansluiting op de klantwens, rekening houdend met div. tariefstructuren, voorwaarden en mogelijkheden– boeken, uitschrijven/printen van tickets voor individuele reizigers en groepsreizigers– verwerken van de aanvragen/facturatie van studiereis-tickets en eigen reizen medewerkers– informeren over tarief-, tax- en anderzortige wijzigingen van luchtvaartmaatschappijen– controleren van de berekende tickettarieven– controleren van debiteuren– factureren van tickets	<ul style="list-style-type: none">– optimale prijs en verbinding van geboekte vliegtickets volgens klantwens– correcte toepassing van internationale procedures, reglementen en bagageprocedures– juistheid van afhandeling vliegtickets



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ingevulde luchtvaart expertrol	<ul style="list-style-type: none"> – verzamelen van informatie over tarievenstructuren en -regelingen – doen van voorstellen ten aanzien van fee's – op de hoogte zijn en toepassen van alle internationale procedures en reglementen en bagageprocedures – invullen van een interne helpdeskfunctie op het vlak van luchtvaartkwesties – ondersteunen van de bereikbaarheidsdienst in geval van problemen en knelpunten met tickets 	<ul style="list-style-type: none"> – (h)erkenbaarheid van expertise – interne bereikbaarheid – juistheid van informatieverstrekking/adviezen – actualiteit van luchtvaartkennis (incl. IATA certificaat)
Opgestelde overzichten en rapportages	<ul style="list-style-type: none"> – vervaardigen van analyserapportages zoals m.b.t. annuleringskosten en omzetoverzichten per airline 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid, volledigheid en tijdigheid van rapportages

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker reisbescheiden 20.11
 Discipline Commercie overig

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"> – samenstellen van passagiersinformatie/de juiste reisbescheiden voor het desbetreffende dossier – controleren van vouchers op noodzakelijke toevoegingen (RE-nummers, preferenties, code, etc.) – controleren van dossiers op volledigheid en juistheid 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid en volledigheid van reisbescheiden – snelheid van de verrichte werkzaamheden
Verzonden reisbescheiden	<ul style="list-style-type: none"> – controleren van betalingen voor het versturen van de documenten – verzenden van de reisdocumenten binnen de gestelde termijn – verzenden van de (e-)tickets en vouchers – gereed maken van de per post te verzenden reisbescheiden, wegen en frankeren van poststukken volgens richtlijnen 	<ul style="list-style-type: none"> – tijdige verzending van reisbescheiden



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ondersteunende bijdragen	<ul style="list-style-type: none">– registreren van de verrichtte werkzaamheden– verzorgen van voorraadbeheer van toe te voegen onderdelen aan reisbescheiden zoals labels, folders, etc.	<ul style="list-style-type: none">– juistheid en volledigheid van registraties– tijdigheid van voorraadaanvullingen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Hoofd administratie 30.01
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">– ondersteunen van management bij het opstellen van (jaar)budgetten, begrotingen en investeringsaanvragen– toetsen van plannen op realiteitsgehalte en uitgangspunten van het financieel beleid– doorrekenen van financiële consequenties van plannen– bespreken van afwijkingen en bijzonderheden, adviseren van het management	<ul style="list-style-type: none">– juistheid van analyse– kwaliteit van financiële onderbouwing– bruikbaarheid van advies



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beheerde financiële administratie	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – 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. – zorgdragen voor het voeren van een crediteurenadministratie en voorbereiden van de betalingen – laten bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, (laten) opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten – opmaken en bespreken van de liquiditeitsplanning 	<ul style="list-style-type: none"> – volledigheid en betrouwbaarheid van stuurinformatie – juistheid en efficiency van gegevensverwerking – tijdigheid van periodeafsluitingen – juiste toepassing van bedrijfsvoorschriften en fiscale wetten – optimaal gebruik kredietfaciliteiten – tijdige inning van vorderingen – inzichtelijkheid liquiditeitspositie
Verstrekt inzicht in bedrijfsresultaten	<ul style="list-style-type: none"> – samenstellen van de maand- en kwartaalrapportages, verwerken van transitorische posten en voorzieningen – (mede) opstellen van de conceptjaarrekening, incl. specificaties en toelichtingen – (mede) analyseren, interpreteren en rapporteren van het (tussentijds) financieel resultaat, getoetst aan de bedrijfseconomische planning – adviseren over de interpretatie en verbetering van financiële resultaten aan management – verzamelen van (historische) financiële en bedrijfseconomische gegevens en deze onderzoeken op trends en relevantie, doen van voorstellen t.a.v. normen en grondslagen – rapporteren en toelichten van bevindingen 	<ul style="list-style-type: none"> – inzichtelijkheid van de bedrijfsresultaten – volledigheid en tijdigheid van de rapportages – tevredenheid externe accountant
Verzorgde aangiften	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften – tijdigheid van aangiften – mate waarin aangiften en grootboek op elkaar afgestemd zijn
Ingerichte administratie	<ul style="list-style-type: none"> – ontwikkelen en uitwerken van procedures en structuren voor de uitvoering van de boekhouding in aansluiting op wettelijke bepalingen – voorstellen en doorvoeren van verbeteringen in de operationele financiële processen en de administratieve systemen in aansluiting op managementbehoeften – deelnemen aan IT-projecten vanuit eigen vakgebied – toetsen van de werkbaarheid van verbeteringen en bespreken van de bevindingen 	<ul style="list-style-type: none"> – mate waarin systemen en procedures bijdragen aan een efficiënte administratie – eenduidigheid van richtlijnen en procedures – mate waarin voldaan wordt aan wettelijke voorschriften
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> – leidinggeven aan door medewerkers uit te voeren werkzaamheden – op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers – motiveren en stimuleren van medewerkers tot een optimale inzet van hun kwaliteiten, bevorderen van een goede samenwerking – voeren van functioneringsgesprekken, vastleggen van bevindingen en doen van voorstellen t.a.v. scholing, promotie, reprimandes, e.d. 	<ul style="list-style-type: none"> – beschikbaarheid van medewerkers – inzetbaarheid van medewerkers – motivatie en werksfeer binnen de groep – doelrealisatie door medewerkers

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.



Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Senior medewerker administratie 30.02
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">– (laten) bijhouden van dagboeken en (sub)grootboekrekeningen a.d.h.v. financiële stukken– geven van aanwijzingen en instructies aan medewerker(s) administratie bij de verwerking van gegevens– verzamelen, controleren en beoordelen van gegevens, signaleren van afwijkingen, uitzoeken van de oorzaak van verschillen en ondernemen van de benodigde acties– afsluiten per periode van grootboekrekeningen	<ul style="list-style-type: none">– volledigheid en juistheid van gegevensverwerking– betrouwbaarheid van de gegevens– tijdigheid van actie ondernemen
Beheerde financiële middelen	<ul style="list-style-type: none">– (laten) bijhouden van de crediteurenadministratie en voorbereiden van betalingen– (laten) bewaken van het debiteurenbestand, beoordelen van saldi, opstellen en accorderen van betalingsregelingen en initiëren van eventuele incassoactiviteiten– beheren van rekeningen en samenstellen van liquiditeitsoverzichten– afstemmen van mutaties met banken– doen van navraag bij debiteuren en crediteuren over onduidelijkheden m.b.t. mutaties, vorderingen en schulden	<ul style="list-style-type: none">– mate waarin kredietfaciliteiten worden benut– tijdige inning van vorderingen– juistheid van overzichten
Opgestelde rapportages	<ul style="list-style-type: none">– assisteren bij uitvraag en samenstellen van jaarlijkse begrotingscyclus– uitvoeren van analyses en opstellen van zowel periodieke als ad hoc (deel)rapportages m.b.v. diverse beschikbare systemen– aangeven en toelichten van bijzonderheden evt. in overleg met leidinggevende– aanleveren en toelichten van rapportages aan betreffende afdelingen– voorbereiden van fiscale aangiften	<ul style="list-style-type: none">– juistheid van opstellen van rapportages– inzichtelijkheid van rapportages– tijdigheid van verspreiding van rapportages



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bijdrage aan totstandkoming jaarstukken	<ul style="list-style-type: none"> – assisteren bij het samenstellen van balans en resultatenrekening – opmaken van de kolommenbalans, samenstellen van concept balansspecificaties – assisteren bij opstellen van maand- en jaarstukken – verklaren van verschillen, toelichten van bijzonderheden, voorleggen aan en bespreken met leidinggevende van concepten en bijzonderheden – afhandelen en afleggen/archiveren van relevante financiële bescheiden 	<ul style="list-style-type: none"> – kwaliteit en tijdigheid van opgemaakte financiële stukken, overzichten, rapportages – duidelijkheid van (toelichting op) analyses en bijzonderheden – toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van archief

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Medewerker administratie 30.03
 Discipline 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"> – verwerken van de betalingen in de debiteuren- en grootboekadministratie – vergelijken van de betalingen met de factuurbedragen en achterhalen en oplossen van de (oorzaken van) eventuele verschillen – controleren van de boekhoudkundige verwerkingen en corrigeren van fouten 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid en actualiteit van de administratie – adequaatheid van het oplossen van verschillen – juistheid van controles en correcties



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

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE HR adviseur 30.04
Discipline Staf

FUNCTIECONTEX

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
Voorbereid HR-beleid	<ul style="list-style-type: none"> – verzamelen van in- en externe gegevens, w.o. exitinterviews, voor personeelsvoorziening, -ontwikkeling, -zorg – onderzoeken van deze informatie op trends, relevantie c.q. voor- en nadelen en uitwerken van beleidsopties – coördineren, implementeren en communiceren over (veranderingen) in het beleid – toezien op juiste toepassing en toetsing van afgesproken beleid – uitdragen van beleid naar afdelingshoofden en de organisatie – doen van voorstellen ter verbetering van de toepassing van beleid, rapporteren en toelichten van bevindingen aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> – inhoudelijke kwaliteit van adviezen/ beleidsopties – bruikbaarheid van adviezen – transparantie HR-beleid – herkenbaarheid van beleid
Geïmplementeerde instrumenten, regelingen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> – uitwerken en actueel houden van gemaakte keuzes en wettelijke veranderingen/aanpassingen op gebied van arbeidsvoorwaarden en regelingen – uitvoeren van werving- en selectieprocedures – toezien op een correcte toepassing en uitvoering van het verzuimbeleid binnen de organisatie en een bijdrage leveren aan het verminderen van het verzuim 	<ul style="list-style-type: none"> – bruikbaarheid van de instrumenten, regelingen en middelen – tevredenheid van gebruikers van de instrumenten, regelingen en middelen – juistheid en transparantie in gehanteerde regelingen
Ondersteunde afdelingshoofden bij toepassen instrumenten, regelingen	<ul style="list-style-type: none"> – bespreken van personele zaken op het gebied van arbeidsconflicten, re-integratie, persoonlijke problemen, rechtspositionele kwesties e.d. met leidinggevenden, medewerkers en (externe) deskundige – ondersteunen bij de realisatie van een optimale personele bezetting van de afdelingen – meedenken en ondersteunen van bedrijfsleiding bij organisatorische vraagstukken/veranderingen – begeleiden van management in toepassing van beleid – gevraagd en ongevraagd bespreken van HR-aangelegenheden met afdelingshoofden – 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 – aanreiken, instrueren en ondersteunen van gebruik van HR-instrumenten en regelingen door afdelingshoofden 	<ul style="list-style-type: none"> – bruikbaarheid en doeltreffendheid van adviezen en voorstellen – tevredenheid van afdelingshoofden over geboden ondersteuning
Behandelde individuele personeelsvraagstukken	<ul style="list-style-type: none"> – achterhalen van de oorzaken van problemen – bemiddelend optreden onder afweging van individuele, groeps- en ondernemingsbelangen – treffen van maatregelen, zoals doorverwijzen naar of inschakelen van in- of externe specialisten, adviseren van management – uitvoering geven aan verzuimbeleid a.d.h.v. wet- en regelgeving (o.a. Wet poortwachter) – begeleiden van afdelingshoofden bij begeleiden van arbeidsongeschikte medewerkers en bij re-integratie trajecten – behandelen van ontslag- en arbeidsrechtelijke procedures, zo nodig raadplegen van leidinggevende en/of externe deskundige – adviseren en begeleiden van personele ontwikkelvraagstukken 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid en doeltreffendheid van voorgestelde en/of genomen maatregelen – acceptatie van aangedragen oplossingen



WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Afdelingssecretaresse 30.05
 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"> – aannemen en selecteren van telefoongesprekken, informeren naar aard, verzoek en doel van de aanvragen, doorverbinden naar desbetreffende functionaris of zelf afhandelen van bepaalde kwesties – verwerken/distribueren van inkomende post/e-mail en verzorgen van uitgaande reguliere correspondentie/ – e-mail; bespreken van afwijkingen met betrokken functionaris(sen) – informeren van betrokken functionarissen inzake binnengekomen berichten en afgehandelde correspondentie – bewaken dat post/e-mail wordt afgehandeld – monitoren van acties 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid van beoordeling van belang – correctheid van afgehandelde kwesties – tijdigheid en correctheid van verwerkte post/e-mail en verzorgde correspondentie – waarborging van tijdige afhandeling
Verzorgde secretariële werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> – bijhouden van agenda's, plannen en bewaken van afspraken – organiseren en faciliteren van bijeenkomsten, vergaderruimtes/accommodatie – opstellen en/of uitwerken van brieven, verslagen, overzichten, rapportages e.d. op basis van (summiere) aanwijzingen 	<ul style="list-style-type: none"> – doelmatigheid van de tijdsindeling in de agenda's – tijdigheid van attenderen – correctheid van opgestelde teksten
Vorbereide en uitgewerkte vergaderingen	<ul style="list-style-type: none"> – plannen van (afdelings)vergaderingen, opstellen van vergaderschema's – opstellen, i.o.m. de vergadervoorzitter, van vergaderagenda's – verzamelen en aanvullen van aangegeven vergaderstukken – zorgdragen voor een tijdige distributie van de agenda en bijbehorende stukken – notuleren van de vergaderingen, uitwerken en zorgdragen voor het distribueren van het verslag en/of actie- en besluitenlijst – bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken, bewaken van de voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid van de vastgestelde agendapunten – tijdigheid en volledigheid van de distributie van vergaderstukken – inhoudelijke correctheid van notulen – waarborging van nakoming van afspraken



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beheerde archieven/ bestanden	<ul style="list-style-type: none"> – zorgen voor inrichting/indeling/opzet van bestanden en systemen – invoeren van gegevens en verwerken van mutaties – aanleveren van overzichten/informatie (periodiek en op verzoek) – archiveren van documenten, dossiers, verslagen, contracten e.d. – op voorraad houden van kantoorbenodigdheden 	<ul style="list-style-type: none"> – doelmatigheid van inrichting/indeling/opzet – toegankelijkheid, volledigheid en actualiteit van het archief

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Applicatiebeheerder 30.06
 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"> – uitvoeren van het technische beheer en bewaken van het functioneren van kantoorssystemen, systeemprogrammatuur en lokale netwerken – uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan systeemsoftware, applicaties, hardware en randapparatuur – bewaken van de performance en capaciteit, analyseren van problemen en adviseren omtrent te nemen maatregelen aan leidinggevende – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – conformiteit aan gestelde prestatiekenmerken – ongestoorde beschikbaarheid van systemen – kwaliteit van performance en responstijden
Opgeloste problemen/storingen	<ul style="list-style-type: none"> – analyseren en oplossen van storingen in het netwerk en de besturingssystemen – vaststellen van aard en oorzaak van probleem/storing – evt. telefonisch oplossen van problemen/storingen resp. ter plaatse c.q. adviseren van gebruikers – zo nodig inschakelen, met inachtneming van escalatieprocedures, van (externe) deskundigen bij problemen/ storingen 	<ul style="list-style-type: none"> – gebruikerstevredenheid – snelheid en kwaliteit van opgeloste ICT-problemen – conformiteit aan gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Onderhouden ICT-systemen	<ul style="list-style-type: none"> – implementeren van software applicaties voor ICT-systemen – bespreken van werkzaamheden en problemen met de leidinggevende – uitvoeren van testen van nieuwe versies in een testomgeving – installeren van nieuwe programmapakketten en aanpassen naar behoefte e.e.a. in overleg met leidinggevende – maken en beheren van de back-up tapes 	<ul style="list-style-type: none"> – tijdigheid, volledigheid en correctheid van testen – kwaliteit en beschikbaarheid van back-ups
Verleende gebruikersondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> – opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie – aanwijzingen/informatie geven aan en kennis overdragen naar gebruikers 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit en volledigheid van gebruikersdocumentatie – kennis bij gebruikers m.b.t. ter beschikking staande systemen

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Applicatieontwikkelaar 30.07
 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-behoeften	<ul style="list-style-type: none"> – analyseren van de informatiebehoeften en informatievoorzieningen – inventariseren van de wensen/eisen van de eindgebruikers en onderzoeken van de mogelijkheden en randvoorwaarden m.b.v. leverancier – inzicht krijgen in de vraag van de klant, met daarbij mogelijke implicaties voor de systemen, meedenken over mogelijke oplossingsvormen – beschrijven, modelleren en vastlegging van de resultaten van de analyse van de informatiebehoeften en informatievoorzieningen – aangeven van de ingeschatte uren om wijziging/ontwikkeling uit te voeren – deelnemen in overleg om alle projecten en wijzigingen te bespreken 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid van analyse-informatie behoeften en -voorzieningen – compleetheit van de inventarisatie – juistheid en volledigheid van de vastgelegde resultaten – correctheid van ingeschatte werkuren per project



Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gerealiseerde functionele en technische ontwerpen	<ul style="list-style-type: none"> – maken en vastleggen van functionele en technische ontwerpen van de te (ver)bouwen applicaties – afstemmen van het ontwerp/de wijziging (en overige wijzigingen binnen eenzelfde release en/of applicatie) met de gebruikersorganisatie – overleg met collega's van ICT-afdeling om ontwikkelingen te bespreken en crossinvloeden in de systemen af te stemmen 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid van het ontwerp – mate van afstemming van het ontwerp met de gebruikersorganisatie – mate van overleg met collega's
Vervaardigde applicatie(aanpassing)	<ul style="list-style-type: none"> – organiseren, aansturen, afstemmen en (laten) uitvoeren van de aanpassingen in de applicaties en systeemomgeving – bewaken van de ontwikkelstandaards en modellen – begeleiden van implementatie en overdracht van de nieuwe/aangepaste applicaties naar de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> – juistheid uitvoering applicatieaanpassing – mate van bewaking ontwikkelstandaards
Vaktechnische aansturing	<ul style="list-style-type: none"> – mede instrueren van de applicatiebeheerders m.b.t. het gebruik van de div. applicaties – overdragen van kennis en ervaring aan projectmedewerkers en bespreken van de voortgang – opstellen en onderhouden van de gebruikershandleidingen en calamiteiten protocollen 	<ul style="list-style-type: none"> – compleetheid en juistheid van de instructies – tevredenheid over begeleiding en aansturing
Ingevulde expertrol	<ul style="list-style-type: none"> – volgen van relevante ontwikkelingen op het vakgebied d.m.v. bijwonen seminars, beurzen, lezen vakliteratuur, e.d. – nagaan in hoeverre nieuwe systemen/technieken toepasbaar zijn en informeren hierover van belanghebbenden 	<ul style="list-style-type: none"> – actualiteit van de kennis – juistheid in bepaling toepasbaarheid nieuwe systemen/technieken

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

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

Reiswerk Brancheraster Baarn
FUNCTIE Facility manager 30.08
 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"> – opstellen/actualiseren van het onderhoudsplan voor het gebouw en voorzieningen (jaar- en meerjarenplan) – inventariseren van wensen m.b.t. interne verbouwingen, interne verhuizingen, (her)inrichting werkplekken, bereikbaarheid, voorzieningen e.d. – concretiseren van e.e.a. in plannen incl. kostenramingen – begroten van de overige facilitaire kosten w.o. materiaalverbruiken, benodigdheden, catering, schoonmaak e.d. – opstellen van de budgetaanvragen en deze bespreken met de leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> – staat van onderhoud van gebouwen, installaties en voorzieningen – inzicht in de wensen van de organisatie – concreetheid en haalbaarheid van de voorstellen en plannen – juistheid van de budgetaanvragen
Gerealiseerde (raam)contracten en inkoopopdrachten	<ul style="list-style-type: none"> – (laten) vaststellen van specificaties v.w.b. schoonmaak, regulier onderhoud, catering en inhuur derden voor ad hoc werkzaamheden – 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 – inkopen en (laten) afroepen van goederen en diensten – bewaken van het nakomen van de afspraken door leveranciers en corrigerend optreden bij onjuistheden 	<ul style="list-style-type: none"> – naleving van gemaakte afspraken door leveranciers/derden – tevredenheid van de organisatie
Gerealiseerde facilitaire ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> – coördineren (incl. plannen) van uit te voeren werkzaamheden – bepalen van de urgentie en volgorde van behandeling van aanvragen – organiseren van interne verhuizingen en daaruit voortvloeiende facilitaire werkzaamheden – beheren van de kantoorvoorraden – signaleren/inventariseren van ontwikkelingen en/of klantenwensen – doen van voorstellen ter verbetering aan de leidinggevende – rapporteren over de voortgang en resultaten 	<ul style="list-style-type: none"> – realisatie binnen budget (– interne) klanttevredenheid – tijdigheid en volledigheid van rapporteren
Geleverde facilitaire diensten	<ul style="list-style-type: none"> – aansturen van leveranciers, bespreken en controleren van regie- en ad hoc-werkzaamheden m.b.t. de schoonmaak, bewaking en catering – inplannen van ad hoc-werkzaamheden – bespreken van klachten en treffen van maatregelen ter voorkoming – bespreken of de geleverde diensten voldoen aan het vereiste serviceniveau en indien nodig in werking zetten van verbetertrajecten – controleren van facturen en bewaken van de (budget)uitgaven m.b.t. algemeen facilitair, catering, schoonmaak, beveiliging en huisvesting 	<ul style="list-style-type: none"> – realisatie van het vereiste serviceniveau – doeltreffendheid van maatregelen/verbeteringen – kostenomvang
Presterende medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> – leidinggeven aan medewerkers en behartigen van personeelsaangelegenheden – maken van de werkverdeling en werkplanning – coachen, motiveren en aanspreken van medewerkers – toepassen van functionerings- en beoordelingsgesprekken, w.o. plannen, voeren en afhandelen ervan – toepassen en voorstellen doen voor beloning en ontwikkeling van medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> – kwantitatieve en kwalitatieve bezetting – doelrealisatie door medewerkers – motivatie van medewerkers – naleving HRM-regels

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

Niet van toepassing.



BIJLAGE 5A FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN REISLEIDER EN REISBEGELEIDER

Reisleider		
Functiecontext	De reisleader verricht zijn werk vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De reisleader vormt het 'gezicht' van de touroperator waarbij zijn inbreng van grote invloed is op de beleving van de klanten. De begeleiding kan aanvangen vanaf het moment van vertrek of vanaf het moment dat de groep gearriveerd is op het startpunt van de reis. De reis wordt uitgevoerd op basis van een door de touroperator vastgesteld programma waarin alle georganiseerde groepsactiviteiten staan beschreven. De omvang van de te vergezellen groep varieert van touroperator tot touroperator. De reisleader kan vanwege lokale wetgeving worden geassisteerd door lokale gidsen.	
Functiedoel	Het begeleiden van groepen toeristen tijdens hun reizen naar internationale bestemmingen conform het aangeboden reisprogramma.	
Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuderen van het uit te voeren reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma • Opstellen van een logische dagindeling en tijdsplanning op basis van het aangeboden reisprogramma en daarbij rekening houden met lokale omstandigheden • Uitvoeren van de activiteiten volgens het reisprogramma, de gemaakte dagindeling, tijdsplanning en begeleiden excursies • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de groep over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp (<i>en informeren van touroperator hierover</i>) • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Uitgevoerd reisprogramma • Reisgroep op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie
Inhoudelijke begeleiding groepsreizen	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren en instrueren van de groep over het reisprogramma • Uitleg geven over de bestemming en de bezienswaardigheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde groep
Begeleiding sociale dynamiek groepsreizen	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden van relaties met lokale partijen • Bewaken van de groepsprocessen en inspelen op individuele en groepswensen • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Opgebouwd netwerk • Zicht op individuele en groepswensen • Afgehandelde klachten
Reisbegeleider		
Functiecontext	De reisbegeleider verricht zijn werkzaamheden vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De focus ligt daarbij op het facilitair ondersteunen en toeristisch informeren van de reizigers. De reis wordt uitgevoerd met veel individuele vrijheid voor de reizigers. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken en wordt daarbij over het algemeen ondersteund door een gids, de touroperator en de lokale agent. De omvang van de te begeleide groep varieert van touroperator tot touroperator.	
Functiedoel	Begeleiden van groepen toeristen op de plaats van bestemming in de uitvoering van het reisprogramma	
Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria



Reisbegeleider

<p>Begeleiden logistiek van individuele reizen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuderen van het uit te begeleiden reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het eventuele activiteitenprogramma • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de klanten over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp (<i>en informeren van touroperator hierover</i>) • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Onderhouden van relaties met lokale partijen • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Individuele klanten op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Opgebouwd netwerk • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie
<p>Ondersteunen en faciliteren reisprogramma's klanten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren van individuele klanten over programmaonderdelen, transport, accommodaties en andere relevante wetenwaardigheden • Optreden als aanspreekpunt tijdens de door de klant ondernomen reis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde klant
<p>Verstoringen en onvoorziene omstandigheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bijstaan van kanten bij verstoringen in de uitvoering van het programma • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verholpen verstoringen • Afgehandelde klachten

BIJLAGE 6 HANDBOEK FUNCTIEWAARDERING

Het handboek bestaat uit vier delen:

- 1) Het eerste deel behandelt de **algemene informatie** met betrekking tot functiewaardering en functieindeling. De relatie met de beloning van medewerkers wordt hierbij aangegeven. Meer specifiek wordt daarnaast aandacht besteed aan de ORBA-methode van functiewaardering.
- 2) Het tweede deel gaat in op de **praktische toepassing** van het indelingsinstrument, **het referentieraster** (de verzameling referentiefuncties met hun waardering c.q. indeling). Daarbij worden de te doorlopen stappen behandeld om tot een indeling van een functie te komen. Tevens wordt er in dit tweede deel ook stilgestaan bij de mogelijkheid van medewerkers om, conform de CAO afspraken, bezwaar c.q. beroep aan te tekenen tegen de door een werkgever genomen indelingsbeslissing. Hierbij worden de verschillende fasen van dit proces beschreven.
- 3) Het derde deel bevat het eigenlijke indelingsinstrument dat bestaat uit **het referentiemateriaal**: het referentieraster en de functieomschrijvingen van alle referentiefuncties die zijn opgenomen in het referentieraster. Deze referentiefuncties dienen gebruikt te worden bij het indelen van de bedrijfseigen functies. Het zijn geanonimiseerde voorbeelden van functies die in de praktijk in de reiswereld voor (kunnen) komen. Omdat elke reisorganisatie weer anders is, zullen deze functies niet (in dezelfde vorm) in elke onderneming voorkomen. Alle referentiefuncties zijn gewaardeerd met behulp van het ORBA functiewaarderingssysteem van AWWN. Voor de referentiefuncties zijn volledige functieomschrijvingen opgenomen. Ook is een functierangschikingslijst in dit deel opgenomen, waarin de referentiefuncties gerangschikt zijn naar oplopende zwaarte (in ORBA-punten) van de functies.
- 4) Het laatste deel is **de toolkit**. Deze bevat hulpmiddelen (voorbeelden van indelingsinstrumenten), die dienen ter ondersteuning en vereenvoudiging van de invoering van functiewaardering binnen de afzonderlijke ondernemingen. Tevens is een format voor het maken van een functieprofiel opgenomen. Als laatste is in dit deel ook een woordenlijst, begrippenlijst en een adressenlijst opgenomen.

Voor werkgevers: Voordat u met het indelen van functies begint, adviseren wij u dit handboek eerst goed door te lezen. Door het volgen van de beschreven procedures en het gebruik van de opgenomen hulpmiddelen, kan het indelingsproces op een verantwoorde manier plaatsvinden.



Voor medewerkers: lees dit handboek aandachtig door, zodat u als medewerker weet waar het bij het indelen van uw functie om gaat en wat het belang van een correcte indeling voor uw beloning is.

Wanneer u vragen heeft over de toepassing van dit handboek, kunt u contact opnemen met Reiswerk of met AWWN. Medewerkers die lid zijn van één van de in de cao Reisbranche aangesloten vakbonden kunnen vanzelfsprekend ook contact met hun eigen vakbond opnemen.

DEEL 1 - ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Functiewaardering: wat is het en waartoe dient het?

In elke organisatie voeren medewerkers allerlei soorten werkzaamheden uit. Deze werkzaamheden verschillen niet alleen inhoudelijk maar ook qua niveau van elkaar. Vaak willen organisaties voor doeleinden van personeelsmanagement, met name voor het onderbouwen van beloningsverhoudingen, een rangorde van functies (naar niveau) opstellen. We hebben het dan over het waarderen van functies. Aan functiegroepen (= groepen functies van vergelijkbare zwaarte/niveau) worden salarisschalen verbonden. Medewerkers die een functie uit functiegroep X vervullen worden beloond volgens de salarisschaal die aan functiegroep X is verbonden. Hoe zwaarder de functie(groep), hoe hoger de beloning. Ook in de cao voor de Reisbranche is een dergelijke beloningsregeling opgenomen.

Om een functie in de juiste functiegroep te kunnen plaatsen (indelen) moet het zwaarte/niveau van de functie worden bepaald (in termen van o.a. de vereiste kennis, zelfstandigheid, complexiteit, sociale vaardigheden). De zwaarte van de functie moet worden gewaardeerd.

Wat is een functie eigenlijk?

Een functie is het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten van een medewerker, gericht op het realiseren van een bepaald doel of een bepaalde bijdrage aan de organisatie.

Functiestructuur

Het totaal van de functies in een organisatie en de relaties tussen deze functies noemen we de functiestructuur. Deze ontstaat door de keuzes die de organisatie maakt over de verdeling van verantwoordelijkheden en activiteiten over afdelingen en functies.

Organisaties, functiestructuren en functies zijn dynamisch, ze veranderen onder invloed van allerlei in- en externe factoren, zoals:

- omgevingsontwikkelingen
- technologische ontwikkelingen
- gewijzigde organisatorische inzichten
- verschuivingen in het aanbod van kennis en kunde, zowel in de organisatie als op de arbeidsmarkt

Functieonderzoek, functieanalyse en functiewaardering

Voor het waarderen en in rangorde plaatsen van functies is betrouwbare informatie nodig over wat die functies inhouden en bijdragen aan de organisatie. Door gedegen functieonderzoek te doen, komt deze informatie over de functies, de context van en de relatie tussen functies beschikbaar. Functieonderzoek maakt inzichtelijk hoe bedrijfsprocessen werken, hoe het werk is georganiseerd en welke resultaatbijdrage elke functie daarbinnen levert. De functieanalyse, die deel uitmaakt van het functieonderzoek, onderzoekt de inhoud van en verschillen tussen functies in de organisatie- of functiestructuur. De functiewaardering drukt deze verschillen uit in termen van relatieve zwaarte of niveau. Dat gebeurt door elke functie op een aantal kenmerken in punten te waarderen, waaruit een totaalwaardering van de functie ontstaat. Met als resultaat een rangorde van functies in oplopende (of afnemende) zwaarte.

Belangrijk: Functiewaardering is een methode om functieniveaus te bepalen. Niet om mensen te beoordelen op de wijze van uitoefening van hun werk

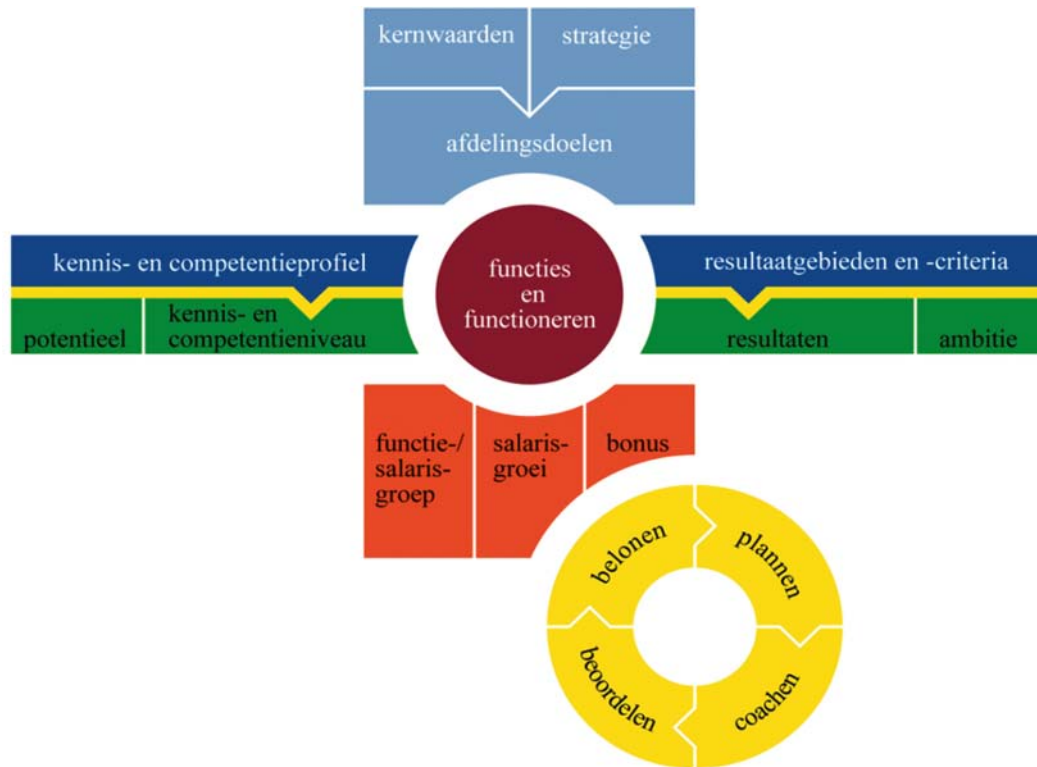
Functiegroepenstructuur

De door functiewaardering vastgestelde rangorde vormt de basis voor de in de cao opgenomen functiegroepenstructuur. Hierin is vastgelegd welke functies niveaumatisch bij elkaar horen in dezelfde functiegroep, oftewel tot welke bandbreedte een functie behoort. De functiegroepen corresponderen met de eveneens in de cao opgenomen salarisschalen. Indeling van een functie in een functiegroep (functiewaardering) betekent dan ook indeling in een bepaalde salarisschaal (beloning).

1.2 ORBA-methode

De reisbranche heeft gekozen voor de ORBA functiewaarderingsmethodiek⁶. ORBA is een instrument om de verschillen tussen functies te analyseren en deze verschillen te beschrijven in termen van relatieve zwaarte of niveau. Dit resulteert in een functierangorde, een hulpmiddel voor de organisatie om beloningsverhoudingen consistent en transparant te kunnen onderbouwen. De informatie uit het functieonderzoek fungeert hierbij als input.

ORBA is eigendom van AWWN, die als systeemhouder verantwoordelijk is voor een correcte en consistente toepassing van ORBA in de praktijk. Over de toepassing van ORBA in de praktijk zijn door AWWN afspraken gemaakt met deskundigen van de vakbonden, die erop toezien dat deze afspraken naar behoren worden nageleefd. Deze vakbondsdeskundigen zijn ook betrokken bij de ontwikkeling van ORBA.



©AWVN

ORBA kan ingebed worden binnen het HRM sturingsmodel Performance Management. Een dergelijk sturingsmodel maakt de verwachte bijdrage van de individuele medewerker op functieniveau concreet. Het model stuurt en stimuleert het presteren en ontwikkelen van medewerkers naar die verwachte resultaatbijdrage met behulp van samenhangende HR-instrumenten:

- het helpt de inhoud van functies te vertalen in resultaatgebieden, resultaatcriteria en competenties voor de individuele medewerkers
- het waardeert functies voor een verantwoorde indeling in functie-/salarisgroepen, met de verwachte resultaatbijdrage als uitgangspunt
- het geeft nadrukkelijk aandacht aan de ontwikkeling van medewerkers, zodat zij blijvend succesvol kunnen bijdragen aan de (ondernemings)resultaten
- het maakt de feitelijke resultaatbijdrage en de benodigde competenties tot onderwerp van de beoordeling en deze beoordeling legitimeert (de groei in) de beloning.

ORBA analytisch kader

Het analytische kader van ORBA (versie PM):

- maakt het mogelijk functies op vergelijkbare wijze te analyseren en te waarderen

⁶ De ORBA-methode is een instrument voor het analyseren en waarderen van werk. De belangrijkste toepassing is het onderbouwen van beloningsverhoudingen. ORBA behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingsystemen in Nederland.



- onderscheidt datgene in functies, wat van belang is om de relatieve zwaarte of het niveau van een functie te bepalen
- maakt transparante, heldere en eenduidige uitleg over de waarderingsuitkomsten mogelijk.

Het analytische kader van de ORBA-methode (zie onderstaand schema) bestaat uit vier hoofdkenmerken:

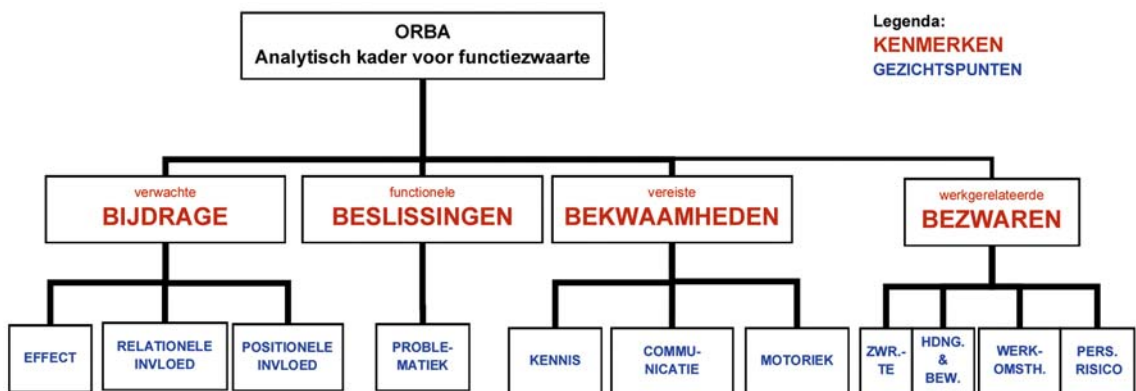
- 1) De verwachte BIJDRAGE vormt in het analytische kader het vertrekpunt.
- 2) Wat is de aard van de BESLISSINGEN die medewerkers in hun functie moeten nemen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren?
- 3) Welke BEKWAAMHEDEN zijn vereist om die bijdragen via het nemen van beslissingen te kunnen leveren?
- 4) Welke BEZWAREN zijn verbonden aan het werk dat tot die verwachte bijdrage moet leiden?

Deze hoofdkenmerken zijn onderverdeeld in elf gezichtspunten, elk met verschillende aspecten. Elk gezichtspunt heeft een eigen waarderingstabel.

Met behulp van dit analytische kader is het mogelijk elke functie op betrouwbare, consistente en uitlegbare wijze te analyseren en te waarderen.

De keuze van hoofdkenmerken, gezichtspunten en aspecten en de structuur van de tabellen weerspiegelen maatschappelijk geaccepteerde normen en waarden voor het analyseren en waarderen van werk.

DEEL 2 - PRAKTISCHE TOEPASSING EN REFERENTIERASTER



2.1 Stappenplan voor indelen functies

Met behulp van onderstaand stappenplan kan de werkgever de indeling van de bedrijfsfuncties in de functiegroepenstructuur van de cao van Reisbranche bepalen. De indeling komt tot stand door de in te delen functie te vergelijken met één of enkele referentiefuncties uit dit handboek (zie deel 3).

De verantwoordelijkheid voor het indelen van de binnen de onderneming voorkomende functies ligt bij de werkgever. Hij moet de medewerkers correct en begrijpelijk informeren over de genomen indelingsbeslissingen.

Wat moet er binnen de onderneming allemaal gedaan worden, wie moeten erbij betrokken worden, hoeveel tijd kost het traject, aan welke zaken moet gedacht worden? Het invoeren van functiewaardering vraagt vaak om een projectmatige aanpak. De werkgever stelt een projectleider aan (bijv. de HR manager) die zorgt voor een plan van aanpak, incl. tijdspad. Het plan van aanpak geeft houvast en duidelijkheid binnen de organisatie. Hierin staat wat er wanneer en door wie wordt gedaan.

De volgende stappen zijn van belang om het proces van indelen van de bedrijfsfuncties goed te laten verlopen:

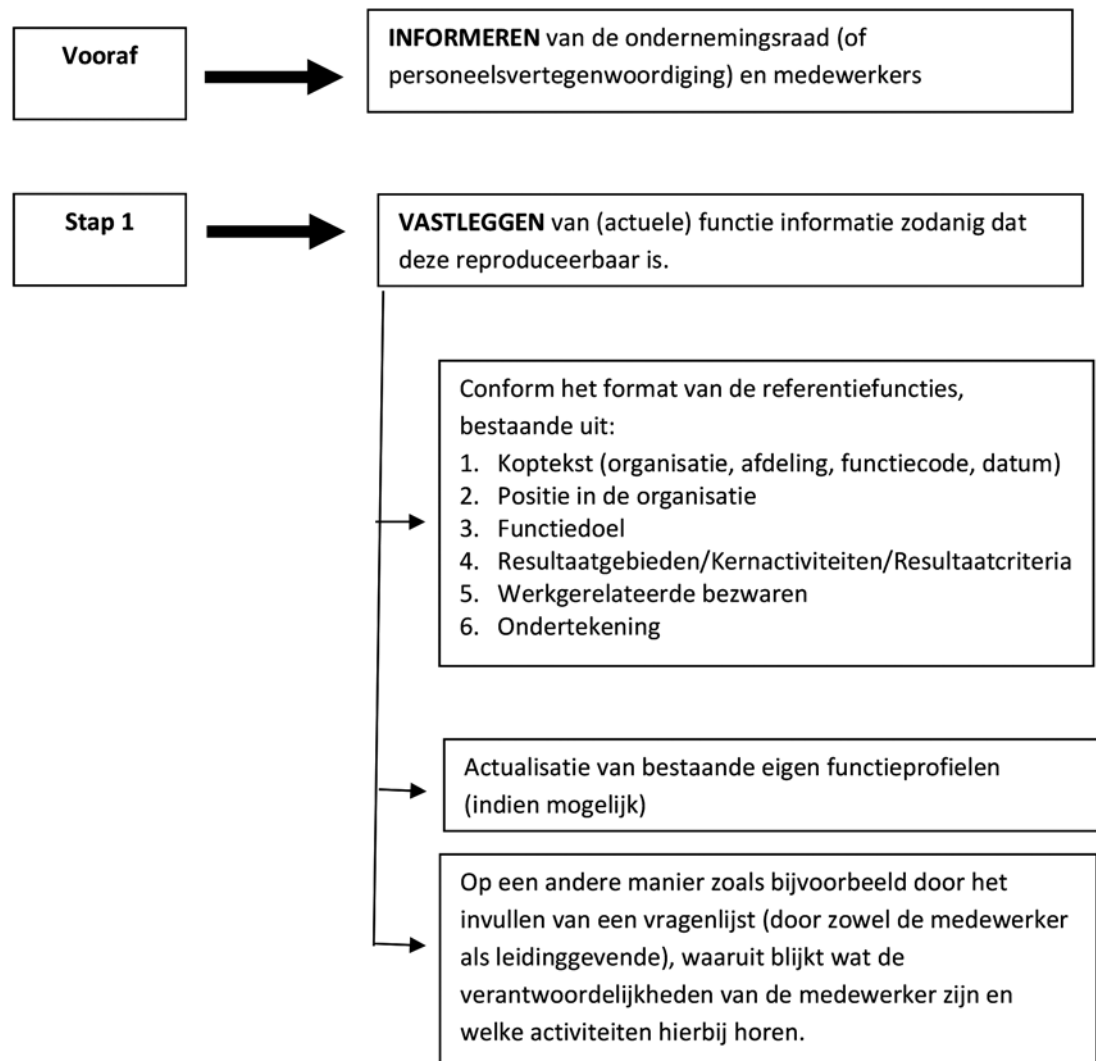
Vooraf: Informeren van de OR of PVT en van de medewerkers (en eventueel vakbonden).
Stap 1: Vastleggen van (actuele) functie-informatie (zie 2.2)
Stap 2: Indelen van de functies (zie 2.3), eventueel door een indelingscommissie
Stap 3: Informeren van medewerker over het indelingsbesluit (zie 2.4)
Tot slot: Instellen van een interne bezwaarcommissie (aanbevolen)
Behandelen van bezwaar en beroep (indien nodig)

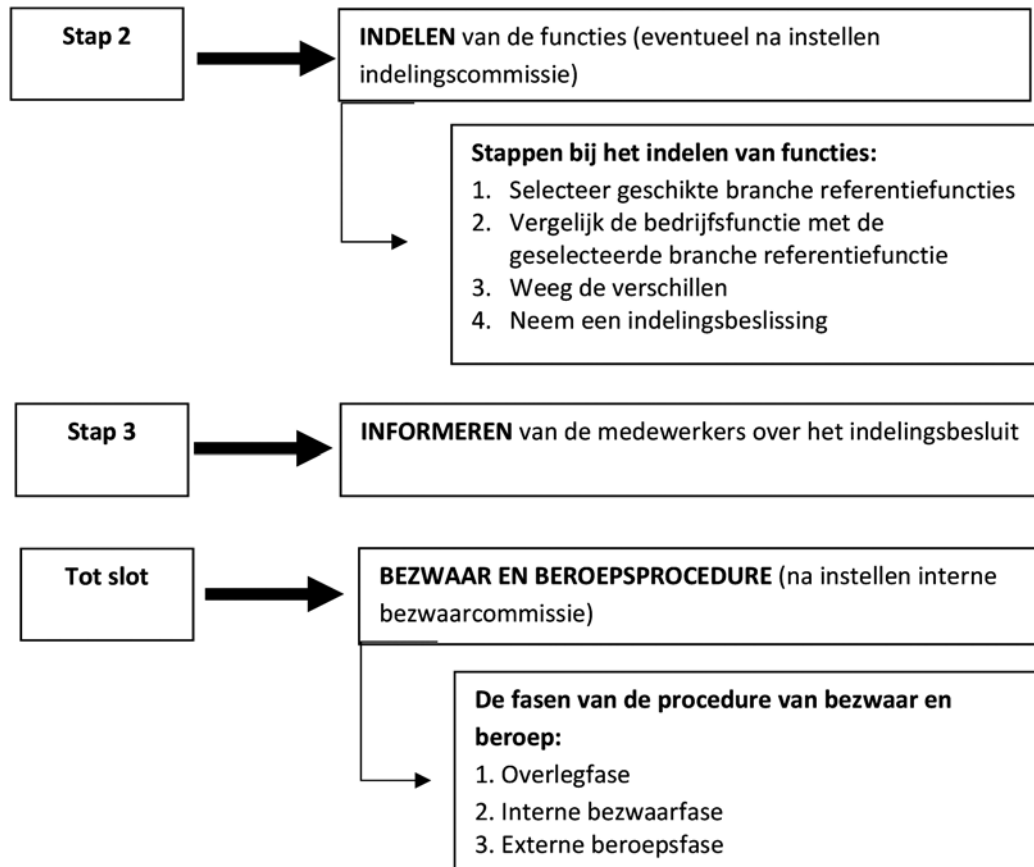


Vooraf en tijdens dit traject is het van belang om de OR of PVT en de medewerkers (en eventueel de vakbonden) goed te informeren. Dit vergroot het draagvlak en acceptatie van het nieuwe systeem. Denk bij de communicatie o.a. aan informatie over wat het functieonderzoek inhoudt, welke rol alle betrokkenen (ook de medewerkers zelf) daarin spelen en wat de consequenties zijn (bijv. mogelijke consequenties voor het salaris). De salarisgarantieregeling moet dan ook een plekje in de voorlichting krijgen. Uiteraard informeer je als werkgever de individuele medewerker over het uiteindelijke indelingsbesluit. De medewerker heeft dan de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen of in beroep te gaan (zie 2.6).

Deze communicatie kan op verschillende manieren plaatsvinden. Gedacht kan worden aan een presentatie voor het gehele personeel, het agenderen van het onderwerp voor het afdelings- of werkoverleg, een artikel in het personeelsblad of op een eigen intranet e.d. Aanbevolen wordt om niet alleen aan het begin van traject (plan van aanpak), maar ook gedurende het traject de OR of PVT en

medewerkers te blijven informeren over de stand van zaken.





2.2 Stap 1: Opstellen van functieprofielen

Om de bedrijfsfuncties te kunnen indelen is een eerste stap het maken van een duidelijk en geaccepteerd functieprofiel. De werkgever omschrijft de belangrijkste verantwoordelijkheden en activiteiten van de functie. Enkele hulpmiddelen hierbij zijn:

- Bestaande functieprofielen of vacatureteksten binnen de eigen organisatie
- Referentiefuncties in dit handboek (hoofdstuk 3.2)
- Format functieprofiel inclusief toelichting (hoofdstuk 4.3)
- Woordenlijst functieprofiel (hoofdstuk 4.4)

Leidinggevende en medewerker(s) bespreken het functieprofiel om te toetsen of de essentie van de functie herkenbaar is omschreven en passen waar nodig het profiel aan. De medewerkers tekenen het functieprofiel "voor gezien" en de leidinggevende(n) "voor akkoord". Hiermee geeft de medewerker aan dat hij het in essentie eens is met de inhoud van het functieprofiel. Echter, hij houdt het recht om na de indelingsbeslissing in een interne bezwaarfase (zie hoofdstuk 2.6) nog aan te dringen op beperkte aanpassingen van het functieprofiel.

2.3 Stap 2: Indelen van de functies

De werkgever (directeur) is verantwoordelijk voor het indelingsbesluit. Dit besluit kan worden voorbereid door de HR verantwoordelijke en/of een in te stellen indelingscommissie. Een indelingscommissie bestaat doorgaans uit 3 tot 5 leden van het management/directie die:

- Een afspiegeling vormen van de verschillende bedrijfsdisciplines
- Inzicht hebben in de opbouw van de organisatie en verdeling van verantwoordelijkheden over afdelingen en functies
- Verschillen tussen functies en de niveaubepalende elementen kunnen onderscheiden
- Afstand kunnen nemen van individuele belangen
- Goed geïnformeerd zijn over functieonderzoek en -waardering m.b.v. ORBA en de instrumenten in dit handboek

Stappen bij het indelen van functies:

1. Selecteer de geschikte branche referentiefuncties



2. Vergelijk de bedrijfsfunctie met de geselecteerde branche referentiefuncties
3. Weeg de verschillen
4. Neem een indelingsbeslissing

Stap 1 *Selecteer de geschikte referentiefuncties*

Kies branche referentiefuncties uit het handboek die qua inhoud het meest overeenkomen met de in te delen bedrijfsfunctie. Kijk hierbij niet alleen naar de naam van de functie maar vooral naar de gehele functie-inhoud.

Hulpmiddelen bij het selecteren van referentiefuncties:

- Referentieraster: een overzicht van de branche referentiefuncties naar discipline (sales, commercie overig en staf) en functiegroep 2 t/m 8 (3.1)
- Beschrijvingen van alle referentiefuncties (3.2)
- Zoekregister: alle functies op alfabet, inclusief alternatieve functiebenamingen (3.3).

Stap 2 *Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de geselecteerde referentiefuncties*

Bepaal welke verschillen er bestaan tussen de bedrijfsfunctie en de branche referentiefuncties. Doe dit door naar de hoofdkenmerken uit het ORBA analytisch kader te kijken:

- Verwachte bijdrage: Is de resultaatverantwoordelijkheid van de bedrijfsfunctie groter, kleiner of gelijk aan de referentiefunctie?
- Functionele beslissingen: Zijn de problemen waarmee de bedrijfsfunctie te maken heeft complexer, minder complex of gelijk aan de referentiefunctie?
- Vereiste bekwaamheden: Worden aan de kennis en kunde van de bedrijfsfunctie hogere, lagere of vergelijkbare eisen gesteld dan de referentiefunctie?
- Werkgerelateerde bezwaren: Zijn de omstandigheden waaronder de bedrijfsfunctie het werk uitvoert zwaarder, lichter of vergelijkbaar dan in de referentiefunctie?

Stap 3 *Weeg de verschillen*

Bepaal per hoofdkenmerk hoe groot de verschillen zijn. Hoe meer de bedrijfsfunctie (qua inhoud en context) lijkt op de referentiefunctie, hoe minder 'plussen' of 'minnen'. Hulpmiddel bij het wegen van de verschillen:

- Indelingsinstrument variant A (4.1) – hulpmiddel om de bedrijfsfunctie te vergelijken met 2 a 3 branche referentiefuncties.
- Indelingsinstrument variant B (4.2) – hulpmiddel om de bedrijfsfunctie te vergelijken met een qua takenpakket overeenkomstige branche referentiefunctie (zie uitgewerkt voorbeeld van de HR adviseur en Productmanager in hoofdstuk).

Stap 4 *Neem een indelingsbeslissing*

Deel de bedrijfsfunctie in op basis van de gewogen verschillen:

- De bedrijfsfunctie verschilt niet of nauwelijks van een referentiefunctie: deel de functie in dezelfde functiegroep in
- De bedrijfsfunctie verschilt enigszins van een referentiefunctie: deel de functie in dezelfde functiegroep in of vergelijk bij twijfel met een andere referentiefunctie
- De bedrijfsfunctie verschilt duidelijk van een referentiefunctie: deel de functie hoger of lager in dan de referentiefunctie of vergelijk bij twijfel met een andere referentiefunctie.

Blijft er na vergelijking met meerdere referentiefuncties twijfel bestaan of ontbreken geschikte referentiefuncties, overweeg dan advies in te winnen bij Reiswerk of AWWN, (systeemhouder van ORBA). Medewerkers die lid zijn van een vakbond kunnen bij twijfel over de indeling van hun functie contact opnemen met hun eigen vakbond.

2.4 Stap 3: Informeren van de medewerker over het indelingsbesluit

Schriftelijk informeren medewerker

Deel schriftelijk aan iedere medewerker mee welke functie hij heeft, de functiegroep waarin die functie is ingedeeld (bij voorkeur met een toelichting op de indeling) en de eventuele salarisconsequenties van deze indeling. Belangrijk is dat er aan de medewerkers voldoende argumentatie wordt gegeven van de genomen indelingsbeslissingen, bij voorkeur op een indelingsformulier (zie 4.1 of 4.2). In de argumentatie worden de gebruikte referentiefuncties aangegeven (die uiteraard openbaar ter inzage moeten zijn) en wordt op hoofdkenmerken toegelicht waarom de ingedeelde functie lichter, gelijkwaardig of zwaarder is dan de gebruikte referentiefunctie.

Recht medewerker tot bezwaar of beroep aantekenen

Een medewerker heeft het recht om bezwaar of beroep aan te tekenen tegen het indelingsbesluit. Voordat een medewerker een bezwaar indient, voert hij eerst met zijn werkgever overleg over de functie-indeling. Indien de medewerker na dit gesprek van mening blijft dat de functie niet juist omschreven of ingedeeld is, kan de medewerker bezwaar aantekenen. Zie hiervoor de bezwaar- en beroepsprocedure (2.6).



Werking indelingscommissie

Nadat alle functies op basis van het referentiemateriaal zijn ingedeeld blijft de indelingscommissie bestaan voor het zogenaamde onderhoud. Want functies kunnen in de loop der tijd veranderen of er kunnen nieuwe functies bijkomen. Aanbevolen wordt om vooraf een onderhoudsprocedure af te spreken en daarin bijvoorbeeld af te spreken hoe vaak de indelingscommissie bij elkaar komt. Men kan er uiteraard ook voor kiezen alleen dan bijeen te komen als daar aanleiding toe bestaat. Indien er een functionaris is, die belast is met het indelen, dan zal er ingedeeld worden indien daartoe aanleiding bestaat. Overigens moet ook een medewerker kunnen aangeven dat hij van mening is dat diens functie inhoudelijk zodanig is gewijzigd dat deze functie opnieuw zou moeten worden ingedeeld (nadat er eventueel opnieuw een functieprofiel is opgesteld).

2.5 Cao afspraken (overgangsregelingen)

In verband met de invoering van het functiehandboek Reiswerk zijn de volgende overgangsmaatregelen van toepassing.

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 feitelijke 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:

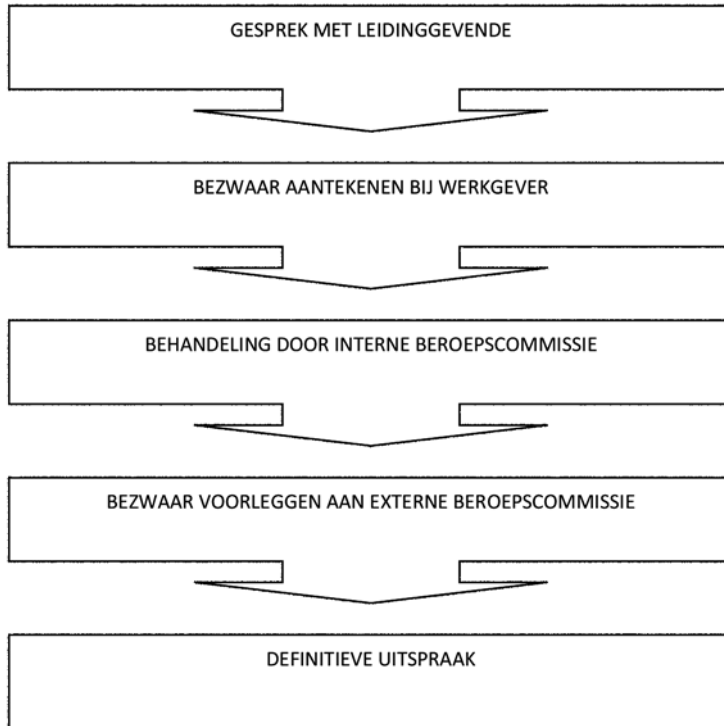
Gedurende een periode van 3 jaar behoudt de medewerker de PT als ongewijzigd nominaal bedrag en wordt alleen het functiesalaris met de algemene cao-verhoging aangepast. Na de periode van 3 jaar zal de PT jaarlijks worden afgebouwd met de helft van de jaarlijkse verhoging in euro's van het functiesalaris.

2.6 Bezwaar- en beroepsprocedure

Indien een medewerker bezwaar heeft tegen het functieprofiel en/of de indeling, volgt eerst een gesprek met de leidinggevende (de overlegfase). Lost dit het probleem niet op, dan kan de medewerker intern bezwaar aantekenen. Dit bezwaar wordt in eerste instantie behandeld door een in te stellen interne beroepscommissie. De samenstelling van een interne beroepscommissie wordt doorgaans gevormd door 2 leden van de OR en 2 – door de directie aangewezen – managementleden (die niet in de indelingscommissie zitten). De reden van bezwaar kan dan nog steeds zowel het functieprofiel als de indeling betreffen. In de externe beroepsfase kan de inhoud van het functieprofiel niet meer ter discussie worden gesteld. Het gaat alleen nog om de indelingsbeslissing.

De hierop betrekking hebbende procedure bestaat uit drie fasen:

- Fase 1 De overlegfase
- Fase 2 De interne bezwaarfase
- Fase 3 De externe beroepsfase



Fase 1 Overlegfase

Een medewerker kan bezwaar aantekenen indien hij van mening is dat de functie informatie, aan de hand waarvan hij is ingedeeld, niet voldoende correct is of zodanig is gewijzigd dat het indelingsbesluit moet worden herzien. Ook kan hij bezwaar aantekenen indien hij zich niet kan verenigen met de indeling van zijn functie.

Het verzoek tot heroverweging van het resultaat en de bijbehorende motivatie dient, nadat de medewerker schriftelijk zijn functiegroepindeling heeft ontvangen, binnen een maand schriftelijk ingediend te worden bij de HR verantwoordelijke/Personeelszaken.

Na het indienen van het bezwaar vindt op initiatief van de HR verantwoordelijke/Personeelszaken een gesprek tussen de medewerker en zijn direct leidinggevende plaats. Het gesprek tussen de leidinggevende en medewerker alsmede de schriftelijke weergave van het gespreksresultaat dienen binnen een maand, na ontvangst van het bezwaarschrift, plaats te vinden.

Fase 2 Interne bezwaarfase

Indien de medewerker van mening is dat het gesprek met zijn leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dient HR / Personeelszaken ingeschakeld te worden. Het interne bezwaar dient binnen een maand schriftelijk ingediend te worden, na ontvangst van de schriftelijke weergave van de uitkomst van het bezwaar.

De HR verantwoordelijke / Personeelszaken draagt zorg voor een tijdige behandeling van het interne bezwaar door de HR verantwoordelijke / Personeelszaken zelf, een naast hogere leidinggevende of de interne bezwaarcommissie (indien aanwezig). Tevens zorgt HR / Personeelszaken voor het beschikbaar stellen van alle documenten omtrent het beroep.

De interne bezwaarcommissie kan allereerst het ingediende bezwaar al dan niet ontvankelijk verklaren. Dit betekent een uitspraak over het wel dan niet voldoen aan de formele vereisten. De formele vereisten zijn:

- aan de in de procedure gestelde termijnen moet zijn voldaan
- in de argumentatie van de medewerker moet worden aangegeven waarom hij het niet eens is met een indeling van zijn/haar functie in een bepaalde functiegroep

Indien het ingediende beroep niet ontvankelijk wordt verklaard, dient dit schriftelijk te worden vastgelegd en aan HR verantwoordelijke / Personeelszaken ter beschikking worden gesteld voor afhandeling en mededeling aan betrokken medewerker.

Indien het bezwaar in behandeling wordt genomen, schakelt de interne bezwaarcommissie zo nodig de indelingscommissie in voor het opnieuw in behandeling nemen van de functie-indeling. Ook kan eerst opdracht worden gegeven om het functieprofiel aan te passen, waarna de functie opnieuw moet

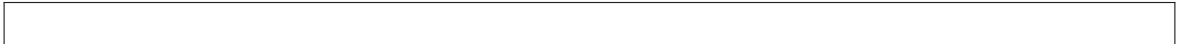


worden ingedeeld. De uitslag en de gevolgen daarvan, dienen binnen een maand na het indienen van het interne bezwaar, schriftelijk te worden vastgelegd en via HR verantwoordelijke/Personeelszaken meegedeeld te worden aan de betrokken medewerker.

Fase 3 Externe beroepsfase

Indien de medewerker zich niet kan vinden in de uitkomsten van het interne bezwaar, kan de externe beroepsfase in gang gezet worden. De medewerker kan zijn bezwaar voorleggen aan de deskundige(n) van de vakvereniging waarbij de medewerker is aangesloten, dan wel aan de directie (indien de medewerker geen lid is van een vakvereniging). Het externe beroep wordt uitgevoerd door deskundige(n) van de vakvereniging(en) en AWWN. Deze deskundigen beoordelen of de functie juist is ingedeeld respectievelijk gewaardeerd. De unanieme uitspraak is bindend. Deze uitspraak wordt daarna schriftelijk bevestigd. In de externe beroepsfase kan de inhoud van het functieprofiel niet meer ter discussie worden gesteld. Het gaat alleen nog om de indelingsbeslissing.

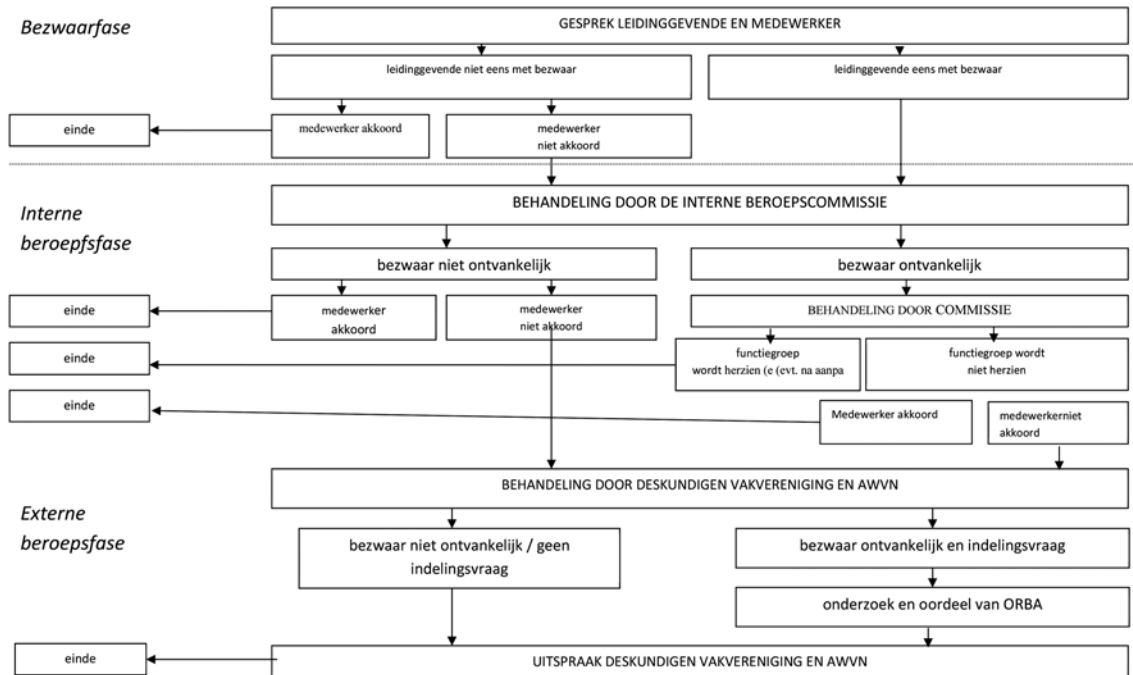
Op de volgende pagina is de gehele bezwaar- en beroepsprocedure schematisch weergegeven.





DEEL 3 - REFERENTIEMATERIAAL

Schema bezwaar en beroepsprocedure



3.1 Referentieraster

Discipline	Sales	Commercie/Overige	Staf
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 20.03 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 Afdelingssecrétairesse
2	10.12 Medewerker commerciële ondersteuning	20.06 Medewerker cliëntenservice 20.11 Medewerker reisbescheiden	30.03 Medewerker administratie

3.2 Referentiefuncties

SALES

- 10.01 Vestigingsmanager
- 10.02 Teamleider contact center
- 10.03 Reisverkoper zakenreizen
- 10.04 Reisverkoper winkel (retail)



- 10.05 Reisverkoper contact center (retail)
- 10.06 Reisverkoper (B2B – touroperating)
- 10.07 Reisverkoper (B2C – touroperating)
- 10.08 Reisverkoper groepsreizen
- 10.09 Accountmanager zakelijke markt
- 10.10 Accountmanager retail
- 10.11 Sales manager
- 10.12 Medewerker commerciële ondersteuning

COMMERCIE/OVERIGE

- 20.01 Productmanager
- 20.02 Medewerker traffic
- 20.03 Medewerker yield
- 20.04 Marketing communicatie medewerker
- 20.05 Medewerker e-commerce
- 20.06 Medewerker cliëntenservice
- 20.07 Inkoper
- 20.08 Brand marketeer
- 20.09 Assistent productmanagement
- 20.10 Specialist luchtvaart
- 20.11 Medewerker reisbescheiden

STAF

- 30.01 Hoofd administratie
- 30.02 Senior medewerker administratie
- 30.03 Medewerker administratie
- 30.04 HR adviseur
- 30.05 Afdelingssecreresse
- 30.06 Applicatiebeheerder
- 30.07 Applicatieontwikkelaar
- 30.08 Facility manager

3.3 Zoekregister (alternatieve functiebenamingen)

Alternatieve functiebenaming	Referentiefunctie
Accountmanager groepsreizen	10.08 Reisverkoper groups & incentives
Accountmanager reisebureaus	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



Alternatieve functiebenaming	Referentiefunctie
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
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
Teamleader 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

DEEL 4: TOOLKIT

4.1 Indelingsinstrument variant A

INDELINGSBESLUIT

In te delen bedrijfsfunctie	Datum	Groep



geselecteerde branche referentiefuncties ter vergelijking

Volgnr.	Functienaam	Functiecode	Groep
1			
2			
...			

onderbouwing van het indelingsbesluit

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan de gekozen branche referentiefuncties. Beantwoording van de onderstaande vragen kan hierbij helpen:

Is de bijdrage van de bedrijfsfunctie kleiner, gelijkwaardig of groter? Denk hierbij bijv. aan wat de impact is op de organisatie als de medewerker heel goed of juist minder goed functioneert

T.o.v. referentiefunctie 1		Gelijkwaardig	Groter
T.o.v. referentiefunctie 2	Kleiner	Gelijkwaardig	Groter

Toelichting

Is de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig of meer beleidsmatig?

T.o.v. referentiefunctie 1	Minder	Gelijkwaardig	Meer
T.o.v. referentiefunctie 2	Minder	Gelijkwaardig	Meer

Toelichting

Is de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig of meer operationeel?

T.o.v. referentiefunctie 1	Minder	Gelijkwaardig	Meer
T.o.v. referentiefunctie 2	Minder	Gelijkwaardig	Meer

Toelichting

Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?

T.o.v. referentiefunctie 1	Kleiner	Gelijkwaardig	Groter
T.o.v. referentiefunctie 2	Kleiner	Gelijkwaardig	Groter

Toelichting

Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding (zowel direct als indirect en hiërarchisch, vaktechnisch en functioneel)

T.o.v. referentiefunctie 1	Minder	Gelijkwaardig	Meer
T.o.v. referentiefunctie 2	Minder	Gelijkwaardig	Meer

Toelichting

Is de bijdrage van de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig gericht of meer afdeling-/ discipline overstijgend?



T.o.v. referentiefunctie 1	Minder	Gelijkwaardig	Meer
T.o.v. referentiefunctie 2	Minder	Gelijkwaardig	Meer

Toelichting

Is de mate waarin de bedrijfsfunctie te maken krijgt met belangenverschillen/ conflicten kleiner, gelijkwaardig of groter?

T.o.v. referentiefunctie 1	Kleiner	Gelijkwaardig	Groter
T.o.v. referentiefunctie 2	Kleiner	Gelijkwaardig	Groter

Toelichting

Zijn de problemen waarmee de bedrijfsfunctie te maken heeft minder complex, van een gelijkwaardig niveau of complexer?

T.o.v. referentiefunctie 1	Minder complex	Gelijkwaardig	Complexer
T.o.v. referentiefunctie 2	Minder complex	Gelijkwaardig	Complexer

Toelichting

Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang), kunde en communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardig of hogere eisen gesteld?

T.o.v. referentiefunctie 1	Lagere	Gelijkwaardig	Hogere
T.o.v. referentiefunctie 2	Lagere	Gelijkwaardig	Hogere

Toelichting

Aanvullende informatie/ opmerkingen:

4.2 Indelingsinstrument variant B

INDELINGSBESLUIT

Functie	Datum	Groep

MINVARIANT	BRANCHE REFERENTIEFUNCTIE	PLUSVARIANT

Bij het opstellen van een plus- of minvariant kunnen per resultaatgebied de volgende vragen gesteld worden:

- Is de bijdrage van de bedrijfsfunctie kleiner, gelijkwaardig of groter? Denk hierbij bijv. aan wat de impact is op de organisatie als de medewerker heel goed of juist minder goed functioneert.
- Is de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig of meer beleidsmatig?
- Is de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig of meer operationeel?
- Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?
- Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding (zowel direct als indirect en hiërarchisch, vaktechnisch en functioneel)
- Is de bijdrage van de bedrijfsfunctie minder, gelijkwaardig gericht of meer afdeling-/ discipline overstijgend?



- Is de mate waarin de bedrijfsfunctie te maken krijgt met belangenverschillen/ conflicten kleiner, gelijkwaardig of groter?
- Zijn de problemen waarmee de bedrijfsfunctie te maken heeft minder complex, van een gelijkwaardig niveau of complexer?
- Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang), kunde en communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, vergelijkbare of hogere eisen gesteld?

Zie op de volgende pagina's het voorbeeld van de HR adviseur (met zowel een min- als een plusvariant) en de Productmanager (met alleen een minvariant).

INDELINGSBESLUIT

Functie	Datum	Groep

MINVARIANT <i>Voorbeeld bedrijfsfunctie P&O adviseur Groep 6</i>	BRANCHE REFERENTIEFUNCTIE VOORBEELD HR Adviseur Groep 7	PLUSVARIANT <i>Voorbeeld bedrijfsfunctie HR Beleidsadviseur of HR business partner Groep 8</i>
Vorbereid HR beleid²		
<i>Nadruk op de uitrol en implementatie van het vastgestelde HR beleid Doen van verbetervoorstellen t.a.v. het HR beleid (geen beleidsontwikkeling)</i>	Mede ontwikkelen van HR beleid. Vertalen van HR beleid naar HR actieplannen	<i>Formuleren en onderbouwen van HR beleidsvoorstellen richting (lijn)management</i>
Geïmplementeerde instrumenten, regelingen en middelen²		
<i>Nadruk op de implementatie van instrument, regelingen en middelen</i>	Nadruk op optimalisatie en de implementatie	<i>Nadruk op optimalisatie en ontwikkeling van instrumenten, regelingen en middelen</i>
Ondersteunde afdelingshoofden bij toepassen instrumenten, regelingen²		
<i>Informatieverstrekkend en ondersteunend</i>	Met name adviserend	<i>Doen van (verbeter)voorstellen richting management</i>
Behandelde individuele personeelsvraagstukken²		
<i>Gesprekspartner voor lijnmanagement en medewerkers</i>	Gesprekspartner voor lijnmanagement en medewerkers	<i>Gesprekspartner voor management</i>

²Resultaatgebieden conform de branche referentiefunctie

INDELINGSBESLUIT

Functie	Datum	Groep

MINVARIANT <i>Voorbeeld bedrijfsfunctie Productmanager Groep 7</i>	BRANCHE REFERENTIEFUNCTIE VOORBEELD Productmanager Groep 8
Inzicht in marktontwikkelingen²	
<i>Signaleren van ontwikkelingen en het doen van optimalisatievoorstellen van bestaande productmarktcombinaties aan de leidinggevende</i>	Vertalen van (markt)ontwikkelingen naar voorstellen voor bestaande en nieuwe productmarktcombinaties
Opgesteld productgroep plan²	



MINVARIANT <i>Voorbeeld bedrijfsfunctie Productmanager Groep 7</i>	BRANCHE REFERENTIEFUNCTIE VOORBEELD Productmanager Groep 8
<i>Vorbereiden en uitwerken van een productgroep plan in nauwe samenwerking/afstemming met leidinggevende</i>	Zelfstandig opstellen en aanleveren van een productgroep plan rekening houdend met het door de onderneming vastgesteld strategisch plan, budget en de commerciële jaarkalender
Gerealiseerd productgroep plan²	
<i>verantwoordelijk voor het aanbod binnen de toegewezen bestaande productgroepen in de bestaande markten (productmanagementrol)</i>	verantwoordelijk voor het aanbod binnen de toegewezen bestaande productgroepen in de bestaande markten (productmanagementrol) 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)
Productgroep assortiment¹	
<i>Idem aan de branche referentiefunctie</i>	De productgroep omvat reisproducten (accommodaties, excursies, transfers e.d.) van gemiddelde omvang, complexiteit en belang voor de organisatie

¹ Resultaatgebieden conform branche referentiefunctie

4.3 Format functieprofiel

FUNCTIE	<Functienaam>	<Functienummer>
Afdeling	<Afdelingsnaam>	
Functiecontext		
x		
POSITIE in de ORGANISATIE		
Rapporteert aan		
x		
Geeft leiding aan		
x		
FUNCTIEDOEL		
Doel		
RESULTAATVERWACHTING / FUNCTIONELE ACTIVITEITEN		

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria



WERKGERELATEERDE BEZWAREN

TOELICHTING FORMAT FUNCTIEPROFIEL

Onderdelen van het functieprofiel

1. Koptekst
2. Positie in de organisatie
3. Functiedoel
4. Resultaatgebieden/Kernactiviteiten/Resultaatcriteria
5. Werkgerelateerde bezwaren
6. Ondertekening

Hieronder wordt een nadere toelichting gegeven op de functieprofielen.

1. Koptekst
2. *organisatie/afdeling*
3. Naam van de organisatie, alsmede de afdeling waarvan de functie onderdeel uitmaakt. Eventueel kan dit worden aangevuld met de subafdeling(en).
4. *Functienaam*
5. De functienaam die van toepassing is en als zodanig is aangegeven in het organisatieschema. De keuze voor functienamen is afhankelijk van wat binnen de organisatie gebruikelijk is en staat geheel los van de functienamen zoals vermeld in het referentieraster.
6. *Functiecode*
7. Functiecode zoals deze gehanteerd worden binnen de organisatie. Indien er geen functiecodes bekend zijn, wordt aanbevolen om de functieprofielen een uniek nummer te geven, zodat deze later gemakkelijk te achterhalen zijn.
8. Positie in de organisatie
9. *Rapporteert aan*
10. De positie in de formele organisatie. Het gaat er hierbij om aan wie verantwoording moet worden afgelegd, de hiërarchische lijn.
11. *Geeft leiding aan*
12. Vermelden van de functienamen aan wie eventueel leiding wordt gegeven, alsmede het aantal FTE. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen *hiërarchisch, vaktechnisch* (medewerkers binnen eigen vakgebied)/*functioneel* (projectmatig) en *ambtelijk* leidinggeven (bevoegd tot aanspreken mensen t.a.v. naleving normen/regels zonder (in)directe verantwoordelijkheid over deze mensen).
13. Functiedoel
14. Het doel geeft de kern van de functie weer. Aangeraden wordt om het doel van de functie pas op te stellen als de functie-inhoud is vastgesteld en omschreven. Dit omdat er dan pas een compleet beeld van de functie is.
15. Resultaatgebieden/Kernactiviteiten/Resultaatcriteria
16. *Resultaatgebieden*
17. Weergave van 'waartoe' de activiteiten binnen de functie moeten leiden. Dit wordt kort in enkele woorden omschreven.
18. *Kernactiviteiten*
19. Omschrijving van het 'wat' van de functie. De activiteiten waaruit de functie is opgebouwd en die moeten leiden tot het beoogde doel van de functie.
20. *Resultaatcriteria*
21. Omschrijving van het 'hoe' van de functie. Hoe moet je de functie uitvoeren om tot het gewenste resultaat te komen.
22. Normaliter worden er 5–7 resultaatgebieden met bijbehorende kernactiviteiten en resultaatcriteria benoemd.
23. Werkgerelateerde bezwaren
De omstandigheden in een functie die als fysisch/psychisch/mentaal bezwarend of belastend kunnen worden aangemerkt, respectievelijk gevaar met zich mee kunnen brengen. De werkgerelateerde bezwaren zijn opgebouwd uit vier subgebieden, te weten zwaarte (tillen/krachtuitoefening), houding & beweging (moeilijk bereikbare plaatsen, manoeuvreren met apparaten e.d.), werkomstandigheden (koude/warmte, vuil, stof e.d.) en persoonlijk risico (kans op letsel).
24. Ondertekening
De werkgever is verantwoordelijk voor de inrichting van de organisatie en tekent voor akkoord. De medewerker ondertekent de functie-informatie voor gezien om aan te geven dat hij het in essentie eens is met de inhoud van het functieprofiel en op de hoogte is van de functie die aan hem is toegewezen.

Het functieprofiel is nu compleet en kan ingedeeld worden.



Het functieprofiel kan eventueel verder worden aangevuld met voor het bedrijf relevante informatie, zoals opleiding, competenties, e.d. Deze uitbreiding heeft echter geen invloed op het niveau (de indeling) van de functie, maar kan deel uit maken van het personeelsbeleid. Een competentieprofiel is bijvoorbeeld gericht op het gedrag van de medewerker. Met behulp van competenties wordt het mogelijk het gedrag van de medewerker te sturen. Wanneer een onderneming kiest voor een dergelijke aanvulling van het functieprofiel, dan moet zij in haar voorlichting aan de medewerkers goed duidelijk maken dat deze aanvulling niet meetelt voor de functie indeling!

In hoofdstuk 4.4 is een woordenlijst terug te vinden die te gebruiken is bij het opstellen van de functieomschrijvingen.

4.4 Woordenlijst functieprofiel

Toezien/toezicht houden	Erop toezien dat iets volgens de daarvoor geldende norm gebeurt en het bij afwijking hiervan corrigerend optreden.
Beoordelen	Een oordeel vormen, c.q. te kennen geven over iets, in de vorm van het uitspreken van een waardeoordeel, veelal in de vorm van een goed- of afkeuring.
Goedkeuren	De vaststelling dat iets aan gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
Afkeuren	De vaststelling dat iets niet aan de gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
Toetsen	Het beproeven, onderzoeken om een oordeel te kunnen vormen over de waarde, juistheid, werking, enzovoort.
Zorg dragen voor	Zelf de taak uitvoeren of deze opdragen aan ondergeschikte(n). N.B. In de functieomschrijving opgenomen taken, die worden voorafgegaan door de formulering "zorg dragen voor", kunnen worden gedelegeerd.
Delegeren	Het overdragen/toewijzen van rechten of bevoegdheden met bijbehorende plichten en verantwoordelijkheden. N.B. De verantwoordelijkheid van de ondergeschikte wordt echter altijd als het ware omsloten door de grotere, onoverdraagbare verantwoordelijkheid van zijn chef.
Vaststellen/bepalen	Voorschrijven. Aanwenden van de bevoegdheid om ten aanzien van het beschreven onderwerp een beslissing te nemen. Alleen de directe chef (in noodgevallen diens superieur) kan de beslissing veranderen, waarbij kennisgeving verplicht is.
Regelen	Het (doen) treffen van de nodige maatregelen opdat iets behoorlijk kan verlopen of geschieden. Het (doen) verrichten van (voorbereidende) werkzaamheden, de nodige besprekingen voeren en besluiten nemen om tot het gestelde doel te geraken. Dat wil zeggen afspraken maken en op elkaar afstemmen.
Beslissen	Het kiezen uit alternatieven gericht op verdere actie of nalaten daarvan.
Beheren	Het besturen, toezicht hebben/houden. Het in stand houden van iets (een bestand, voorraad, of iets dergelijks).
Besturen	Het richting geven aan, koers bepalen van en het zo nodig corrigerend optreden daarbij.
Vorbereiden	Het ontplooiën van activiteiten om iets op gang te brengen.
Raadplegen	Het inwinnen van informatie uit schriftelijke, mondelinge of overige informatie bronnen.
Rapporteren	Het, tenminste aan de directe chef, verslag uitbrengen met betrekking tot de betreffende aangelegenheden, zodanig dat de ingelichte functionaris zich een duidelijk beeld van de situatie kan vormen.
Aanbevelingen doen/adviseren	Het doen van voorstellen al dan niet op eigen initiatief, en het verrichten van daartoe noodzakelijke werkzaamheden.
Mede.....	In bijv. de zinsnede: <ul style="list-style-type: none">• 'mede waarborgen van'• 'mede zorg dragen voor'• 'mede bepalen van': duidt een betrokkenheid van de functievervuller aan bij: <ul style="list-style-type: none">• die bepaalde activiteit, welke samen met anderen wordt verricht• die verantwoordelijkheid, welke samen met anderen wordt gedragen. Indien 'mede' wordt gebruikt in de functieomschrijving is dat veelal om te attenderen op het gegeven, dat ook anderen betrokken zijn bij die activiteit/verantwoordelijkheid. Daarmede wordt de relatie die er tussen bepaalde functies bestaat en waarmee bij de functiewaardering moet worden rekening gehouden, onderstreept.
Coördineren	N.B. Aanbevolen wordt, om genoemde betrokkenheid in de functieomschrijving te verduidelijken. Het ondernemen van de nodige stappen om de uitvoering van verschillende activiteiten op elkaar te laten aansluiten of in elkaar te doen passen.
Evalueren	Het toetsen van resultaten en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, aan de doelstellingen. Vaststellen van de waarde, het belang, de betekenis, van iets.
Signaleren	Het waarschuwend de aandacht vestigen op een gebeurtenis of situatie.



4.5 Begrippenlijst

Aanlooptredes Bedrijfsfunctie	<p>De medewerker die nog niet over voldoende niveau aan opleiding, kennis en/of ervaring beschikt die op het startniveau aan een functievervuller mogen worden gesteld, kan worden ingeschaald in de aanlooptredes met een maximum van 2 jaar. De aanlooptredes worden doorlopen naarmate de voor de functie relevante kennis en ervaring van de medewerker toenemen. Toetsing vindt plaats op basis van een jaarlijkse beoordeling. Wijziging van het salaris vindt in beginsel eenmaal per jaar plaats bij een goede beoordeling. Met ingang van de eerstvolgende maand nadat de werknemer naar het oordeel van de werkgever de functie conform de functieomschrijving uitvoert, in een redelijke mate van zelfstandigheid, wordt hij ingeschaald op het minimumsalaris in de functiejaarschaal. Het salaris in de aanlooptredes kan nimmer minder zijn dan het wettelijk minimum (jeugd-)loon.</p> <p>Functie zoals deze bij een bedrijf voor komt. Elk bedrijf heeft de verantwoordelijkheden en de kernactiviteiten op een eigen wijze georganiseerd in functies en in een functiestructuur.</p>
Discipline (of Functiefamilie) Functie	<p>een verzameling van functies die eenzelfde proces als werkgebied hebben. In dit handboek zijn de referentiefuncties verdeeld over vijf disciplines.</p> <p>Het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten, die door een persoon worden uitgeoefend en die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of bepaalde bijdrage.</p>
Format	<p>Een voor gestructureerd document als voorbeeld voor gebruik bij de ondernemingen. In dit handboek zijn twee voorbeelden opgenomen, te weten één van een functieprofiel en één van een indelingsformulier.</p>
Functieomschrijving	<p>Het document waarin de functie-informatie volgens de ORBA methode is beschreven. Het voorbeeld hiervan is de omschrijving van de referentiefuncties.</p>
Functiegroep	<p>Een met het CAO salarisgebouw corresponderende verdeling van functies die min of meer even zwaar zijn. Een functiegroep heeft een onder- en bovengrens (bandbreedte) in ORBA-punten.</p>
Functierangorde	<p>Een overzicht waarin functies zijn gerangschikt naar zwaarte, uitgedrukt in ORBA-punten (ORBA-score) of functiegroepen.</p>
Functiestructuur	<p>Het totaal aan binnen een organisatie voorkomende functies alsmede de (hiërarchische) relaties tussen deze functies.</p>
Functiewaardering	<p>Het gehele proces van het omschrijven, analyseren en graderen van functies t.b.v. het op een systematische wijze bepalen van de relatieve zwaarte daarvan.</p>
Hoofdkenmerken	<p>De belangrijkste kenmerken van functies, bedoeld om het niveau van een functie te bepalen en te kunnen verklaren en tevens functies te kunnen vergelijken. De 4 hoofdkenmerken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verwachte bijdrage• Functionele beslissingen• Vereiste bekwaamheden• Werkgerelateerde bezwaren
Indelen	<p>Hoofdkenmerken zijn verder onderverdeeld naar gezichtspunten met daaronder de aspecten. Een bedrijfsfunctie wordt ingedeeld in een functiegroep als resultaat van vergelijking (“plussen” en “minnen”) met één of meer referentiefuncties.</p>
Indelingsformulier	<p>Een formulier als hulpmiddel voor het indelen en de verslaglegging hiervan. Op het indelingsformulier kan worden aangegeven met welke referentiefunctie(s) de in te delen bedrijfsfunctie is vergeleken en waarop tevens de argumentatie / motivering van een indelingsadvies en indelingsbeslissing zijn vermeld.</p>
Kernactiviteit	<p>De activiteiten waaruit de functie is opgebouwd en die moeten leiden tot het beoogde doel van de functie.</p>
ORBA-methode	<p>Een analytische methode van functiewaardering die voor alle functies binnen organisaties kan worden gebruikt. De ORBA-methode levert onderbouwing van beloningsverhoudingen. AWWN is systeemhouder van ORBA.</p>
Referentiefunctie	<p>Een functie die gebruikt wordt om de in te delen bedrijfsfuncties mee te vergelijken. De referentiefuncties in dit handboek functiewaardering zijn door AWWN gewaardeerd met de ORBA-methode. Over de inhoud en indeling van de referentiefuncties bestaat consensus tussen AWWN en vakbonden.</p>
Referentiemateriaal	<p>Het totaal aan materiaal / documentatie dat gebruikt wordt om functies te kunnen indelen. Dit bestaat uit: functieomschrijvingen van de referentiefuncties, het referentieraster en de functierangschikkinglijst.</p>
Referentieraster	<p>Een overzicht in de vorm van een matrix waarin alle referentiefuncties zijn weergegeven per discipline (of functiefamilie) en de betreffende functiegroep.</p>
Systeemhouder	<p>Werkgeversvereniging AWWN is systeemhouder van het ORBA systeem. AWWN is verantwoordelijk voor en bewaakt de juiste toepassing van de ORBA- methode, de procedures en de richtlijnen die onderdeel uitmaken van het systeem.</p>

Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 30 juni 2024.

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

Voor zover in de in dictum I opgenomen bepalingen wordt verwezen naar informatie die gepubliceerd is op een website, geldt dat de informatie zoals opgenomen op die website geen onderdeel uit maakt van dit besluit tot algemeenverbindendverklaring. Deze informatie wordt aangemerkt als toepassingspraktijk van cao-bepalingen, zoals bedoeld in paragraaf 3.1. van het Toetsingskader AVV. De inhoud van deze informatie valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uitgezonderd zijn de verwijzingen die wettelijk zijn toegestaan.

Dictum V

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 juli 2024 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 2 februari 2023

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