STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 11183
19 maart
2026

Passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart 2026/2027
Verbindendverklaring cao-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 maart 2026 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de sector passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van de AWVN namens partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij ter ener zijde: Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL);

Partij ter andere zijde: FNV.

Bedenkingen

Naar aanleiding van dit verzoek zijn afzonderlijk van elkaar schriftelijke bedenkingen ingebracht door Maastricht Aachen Airport B.V. (MAA) mede namens MAA ondernemingsraad en Groningen Airport Eelde N.V. (GAE). Door MAA en GAE wordt primair verzocht artikel 1 lid 1 sub b van de cao Passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart 2025/2027 (hierna: cao PBL) niet algemeen verbindend te verklaren en subsidiair om territoriale beperking van de algemeenverbindendverklaring. Deze bedenkingen kunnen als volgt worden samengevat:

Cao-bepaling niet geschikt voor avv

Bedenkinghebbenden stellen zich beiden op het standpunt dat artikel 1 lid 1 sub b van de cao PBL naar haar aard niet geschikt is om algemeen verbindend te verklaren. De bestreden bepaling is volgens bedenkinghebbenden een verstrekkende 'veegbepaling' waarmee ook rechtspersonen die zich in hoofdzaak met andere activiteiten en (veel) minder dan in hoofdzaak met de passagiers- en bagageafhandeling bezighouden onder de werkingssfeer worden gebracht. Hier is volgens bedenkinghebbenden een algemeenverbindendverklaring niet voor bedoeld. MAA en GAE stellen zich in de afgelopen jaren voor minder dan 5% respectievelijk 13% (in 2025: 12% en verwacht in 2026: 12%) van de omzet bezig gehouden te hebben met passagiers- en bagageafhandeling.

Verzoek om territoriale beperking avv

Subsidiair verzoeken bedenkinghebbenden de minister op grond van artikel 2 lid 1 Wet AVV de cao slechts voor een gedeelte van Nederland algemeen verbindend te verklaren. MAA en GAE verzoeken de gedeelten van Nederland waar zij zich bevinden (respectievelijk Zuid-Limburg, specifiek gemeente Beek en Eelde en Paterswolde) niet te betrekken bij de algemeenverbindendverklaring.

Bedenkinghebbenden stellen beiden dat hun werkgebied ver weg ligt van Luchthaven Schiphol, waardoor toekenning van het verzoek niet zal leiden tot minder marktwerking of verstoring van de marktwerking. De afhandelingsactiviteiten op de luchthavens worden bovendien verricht door medewerkers in dienst van bedenkingenhebbenden zelf. Er worden dus geen externe partijen ingehuurd. De meeste functies binnen de afhandeling bij MAA en GAE zijn combinatiefuncties waarbij zowel de afhandeling van passagierstoestellen als de afhandeling van cargotoestellen wordt gedaan.

Bedenkinghebbenden stellen dat het om een beperkt aantal werknemers gaat en dat er een eigen cao van toepassing is waarbij betere arbeidsvoorwaarden gelden. In het verlengde hiervan voert GAE aan dat een eerder verzoek aan cao-partijen om haar dispensatie te verlenen van de cao niet is gehonoreerd. KLM is volgens GAE vanwege de omvang van de organisatie en het feit dat het – net als GAE – self-handling is, wèl gedispenseerd. Daarmee heeft KLM een voor GAE onbegrijpelijke uitzonderings-

positie gekregen en is in haar ogen sprake van willekeur.

Administratieve lasten

Tenslotte voeren bedenkinghebbenden aan dat er bij een algemeenverbindendverklaring sprake is van een onredelijke zware administratieve last voor bedenkinghebbenden omdat er dan binnen een kleine organisatie verschillende cao's toegepast moeten worden.

Standpunt cao-partijen

Cao-bepaling niet geschikt voor avv

Ten aanzien van de stelling dat artikel 1 lid 1 sub b niet geschikt is om algemeen verbindend te verklaren het volgende: cao-partijen geven aan dat het aan cao-partijen is om de werkingssfeer af te bakenen en te definiëren. De bepaling is volgens cao-partijen niet bedoeld om de hele onderneming die samengestelde activiteiten verricht onder de cao te brengen maar enkel de werknemers die zich hiermee bezighouden.

Territoriale beperking

Voor wat betreft het verzoek om territoriale beperking van avv bestrijden cao-partijen dat bedenkinghebbenden geen rol zouden hebben in de marktwerking binnen de Nederlandse passagiersluchtvaartsector. In toenemende mate zou volgens cao-partijen door luchtvaartmaatschappijen en touroperators worden uitgeweken naar kleinere Nederlandse luchthavens met effect op de bagage- en passagiersafhandeling.

Cao-partijen bestrijden daarnaast dat de arbeidsvoorwaarden van de eigen cao's van GAE en MAA beter zouden zijn en verwijzen naar de voorzieningen in de cao om dispensatie te verzoeken van een of meer bepalingen van de cao. In dit verband merken cao-partijen nog op dat GAE in een eerder stadium is uitgenodigd een dispensatieverzoek in te dienen bij cao-partijen. Daarbij geven zij aan dat een dergelijk verzoek zal worden toegekend als redelijkerwijs niet van de werkgever kan worden verlangd dat hij een bepaling van de cao PBL toepast. Reeds in een eerder stadium is KLM van de werkingssfeer van de cao PBL uitgezonderd. Ter toelichting geven cao-partijen aan dat het aan cao-partijen is hoe zij hun werkingssfeer afbakenen en definiëren, waarbij er door cao-partijen bij deze cao voor is gekozen om zich bij de regulering van de arbeidsvoorwaarden te beperken tot werkgevers van dezelfde orde van grootte als de leden van de WPBL.

Dat er geen aparte afhandelingsbedrijven worden ingeschakeld is volgens cao partijen geen reden om de cao niet algemeen verbindend te verklaren nu de cao alleen ziet op de werknemers die zich bezighouden met de bagage- en passagiersafhandeling.

Administratieve lasten

Voor wat betreft de onredelijke zware administratieve last voor bedenkinghebbenden merken cao-partijen op dat dit een evident kansloze bedenking betreft op grond van artikel 3.2 Toetsingskader AVV. Voor wat betreft de onredelijk zware administratieve last voor MAA geven cao-partijen aan dat door toepassing van computerprogramma's dit niet onmogelijk is.

Overwegende ten aanzien van de bedenkingen:

Herhalingsbedenkingen

GAE en MAA hebben eerder gelijke bedenkingen tegen een verzoek om avv van bepalingen van de cao PBL ingebracht. Ik constateer dat er sprake is van herhalingsbedenkingen waarover al eerder is besloten in het avv-besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 19 december 2023 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst PBL (Staatscourant 2023, nr. 26102).

Conform paragraaf 3.2 van het Toetsingskader AVV zijn herhalingsbedenkingen evident kansloos.

Dispensatieverzoeken

Naar aanleiding van dit verzoek zijn afzonderlijk van elkaar schriftelijke dispensatieverzoeken ingediend door GAE en MAA. Deze verzoeken zijn in de vorm van twee afzonderlijke beschikkingen conform de Algemene wet bestuursrecht voor GAE toegewezen en voor MAA op formele gronden afgewezen. De beschikkingen zijn genomen op dezelfde dag als waarop dit besluit tot algemeenver-

bindendverklaring is genomen en aan de desbetreffende dispensatieverzoekers en aan de verzoekers tot algemeenverbindendverklaring verzonden.

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

Besluit:

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

DEFINITIES

Werkgever
1. De werkgever zoals gedefinieerd in de werkingssfeer in artikel 1 van deze cao.

Werknemer
3. De werknemer zoals gedefinieerd in de werkingssfeer in artikel 1 van deze cao.
In deze cao wordt de werknemer, voor zover mogelijk, aangesproken met 'je'.

Fulltimer/fulltimenorm
4. De gemiddelde arbeidsduur over een jaar berekend, is 38 uur per week.

Parttimer
5. Als je gemiddelde arbeidsduur die je met je werkgever hebt afgesproken minder dan 38 uur per week is.
   De bepalingen in deze cao zijn dan naar rato voor jou van toepassing, tenzij in een artikel anders is vermeld.

Medezeggenschap
6. De gekozen Ondernemingsraad en haar commissies of de personeelsvertegenwoordiging bij je werkgever

BW
7. Het Burgerlijk Wetboek

Partner
8. a. je echtgeno(o)t(e);
   b. je geregistreerd partner;
   c. een persoon met wie je een samenlevingsovereenkomst hebt.

Feestdag
9. De feestdagen in deze cao zijn:
   – nieuwjaarsdag,
   – 1e en 2e paasdag,
   – Hemelvaartsdag,
   – 1e en 2e pinksterdag,
   – 1e en 2e kerstdag,
   – de uren tussen 19.00 en 24.00 op oudejaarsavond,
   – de door de overheid aangewezen dag waarop we Koningsdag vieren en
   – eens in de 5 jaar, in lustrumjaren, Nationale Bevrijdingsdag (een lustrumjaar eindigt op een 0 of 5).

Basissalaris
10. Het bruto salaris per maand zonder bijtelling van enige toeslag of vergoeding. Het basissalaris is te berekenen door het basisuurloon uit bijlage 2 te vermenigvuldigen met 164,667.
    Voor salariscomponenten in deze cao geldt dat het altijd bruto is tenzij het artikel netto vermeldt.

Basisuurloon
11. Het bruto uurloon, te berekenen door het voor jou geldende basissalaris te delen door 164,667.

Onregelmatigheidstoeslag (ORT)
12. Het dagvenster is van maandag tot en met vrijdag van 07:00-19:00. Als je buiten dit dagvenster werkt, krijg je een extra vergoeding, de onregelmatigheidstoeslag (ORT).

Uitzendkracht
13. Een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst met een uitzendbureau werkt bij de werkgever.

Roosterperiode
14. De lengte van een roosterpatroon (bijv. 13 weken, 8 weken).

1. ARBEIDSRELATIE

Artikel 1. Werkingssfeer en karakter cao

Werkingssfeer

1. Deze cao is van toepassing op: werkgevers en werknemers als hieronder omschreven.

Werkgever

Onder werkgever wordt in deze cao verstaan:

a. iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of niet rechtspersoonlijkheid bezittende vennootschap of maatschap, met meer dan 10 werknemers als bedoeld onder artikel 1 lid 1 sub c in dienst, die voor 50% of meer van de omzet in geld een of meerdere van de volgende activiteiten verricht op een of meerdere Nederlandse luchthavens:
   1. passagiersafhandeling: inchecken van passagiers en bagage, verlenen van service aan passagiers ticketbalie, servicebalie (overboekingen, lost en found e.d.), STA-balie en afhandeling van passagiers bij de gate (controleren van reis- en paspoortdocumenten, begeleiden passagiers naar en van vliegtuig, handbagage, PRM (conform ECAC-wetgeving);
   2. bagageafhandeling: sorteren, laden en lossen van de bagage;
   3. platformactiviteiten ten behoeve van passagiersvliegtuigen:
      – begeleiden op de grond van het vliegtuig bij aankomst en bij vertrek;
      – assisteren bij het parkeren van het vliegtuig en het verstrekken van de benodigde middelen;
      – beladen en lossen van het vliegtuig, met inbegrip van het verstrekken en inzetten van de benodigde middelen;
      – de-icen van vliegtuigen.

b. iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of niet rechtspersoonlijkheid bezittende vennootschap of maatschap, met meer dan 10 werknemers als bedoeld onder artikel 1 lid 1 sub d in dienst, die voor minder dan 50% van de omzet in geld een of meerdere van de onder artikel 1 lid 1 sub a genoemde activiteiten op een of meer Nederlandse luchthavens verricht, en daarnaast ook nog andere activiteiten verricht op een of meerdere Nederlandse luchthavens.

Werknemer

Onder werknemer wordt in deze cao verstaan:

c. de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever als bedoeld onder artikel 1 lid 1 sub a, die een functie uitoefent die is opgenomen in of naar de aard van de functie is afgeleid van het functie referentieraster in bijlage 1 van deze cao (functiegroepen A tot en met J tot 185 ORBA-punten).

d. de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever als bedoeld onder artikel 1 lid 1 sub b, die een functie uitoefent die is opgenomen in of naar de aard van de functie is afgeleid van de functies in de kolommen ‘Bagage’, ‘Platform’, ‘Passage’ en ‘Lounge’ in het functie referentieraster in bijlage 1 van deze cao.

Onder werknemer wordt in deze cao niet verstaan de stagiaire.

Deze cao is ook van toepassing op in de EU, EER, inclusief Zwitserland, gevestigde werkgevers die hun werknemer detacheren naar Nederland in de zin van de Europese detacherings- en handhavingsrichtlijn en de Nederlandse Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de EU (WagwEU). De cao bepalingen zoals in bijlage 5 opgenomen (de kernbepalingen) zijn van toepassing op deze gedetacheerde werknemers.

Wanneer de werkzaamheden van de gedetacheerde werknemers langer dan 12 maanden duren zijn vanaf de dertiende maand alle arbeidsvoorwaarden van deze cao van toepassing, uitgezonderd bepalingen, procedures, formaliteiten en voorwaarden van de sluiting en de beëindiging van de arbeidsovereenkomst, met inbegrip van concurrentiebedingen en aanvullende bedrijfspensioenregelingen. Ook Nederlandse sociale zekerheidsbepalingen zijn bij detachering niet van toepassing.

Deze periode van 12 maanden kan worden verlengd tot 18 maanden conform de voorwaarden van artikel 2a lid 5 van de wet AVV als de werkzaamheden vermoedelijk binnen de termijn van 18 maanden worden afgerond.

Niet van toepassing op

2. Deze cao is niet van toepassing op:
   a. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.
   b. de werkgever die voor meer dan 50% van de omzet activiteiten verricht in de zin van de cao Luchtvaart Vrachtafhandeling.

Karakter cao

3. De cao is een standaard-cao. Dit betekent dat je werkgever alleen mag afwijken van de bepalingen van deze cao als dit in het artikel is aangegeven. Rechten die voortvloeien uit bepalingen van eerdere cao's en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en) komen met de inwerkingtreding van deze cao te vervallen. In plaats daarvan gelden de bepalingen van deze cao. Deze heeft voorrang op de voorgaande cao('s) en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en).

Dispensatie

4. De werkgever kan aan cao-partijen betrokken bij deze cao toestemming vragen om af te wijken van een of meer bepalingen van deze cao. Cao-partijen verlenen deze toestemming alleen als van de werkgever redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij de cao-bepaling toepast. Als de werkgever van deze mogelijkheid gebruik wil maken stuurt hij een verzoek aan cao-partijen via info@wpbl.nl. Dit verzoek moet gemotiveerd zijn. De werkgever stuurt de afwijkende regeling die hij in de plaats van de cao-bepaling wil toepassen met zijn verzoek mee. Cao-partijen nemen uiterlijk binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het verzoek van de werkgever een besluit. Cao-partijen delen het besluit schriftelijk en gemotiveerd aan de werkgever mee.

Artikel 3. Arbeidsovereenkomst

Arbeidsovereenkomst

1. Je werkgever is verplicht een schriftelijke arbeidsovereenkomst met je aan te gaan. Op je arbeidsovereenkomst zijn de bepalingen uit het BW boek 7 titel 10 van toepassing.

Duur

2. Je krijgt een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd. Je ontvangt bij je indiensttreding een door je werkgever ondertekend exemplaar van je arbeidsovereenkomst.

Proeftijd

3. Bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst kan een proeftijd gelden. In afwijking van artikel 7:652 lid 4 BW geldt bij een contract voor bepaalde tijd van langer dan zes maanden en korter dan twee jaar een proeftijd van twee maanden.

Einde arbeidsovereenkomst

4. Zowel de werkgever als werknemer hanteren bij het opzeggen van jouw arbeidsovereenkomst de opzegtermijnen uit artikel 7:672 BW.

Oproeptermijn oproepkracht

5. In afwijking van artikel 7:628a lid 2 en 3 BW geldt een minimale termijn van 24 uur voor oproepkrachten.

Uitzendkracht

6. Je werkgever maakt voor het inhuren van uitzendkrachten alleen gebruik van uitzendbureaus die voldoen aan de Nen-normen 4400-1 en -2. Je werkgever komt met het uitzendbureau overeen dat het uitzendbureau aan uitzendkrachten die bij de organisatie werkzaam zijn dezelfde arbeidsduur, lonen en overige vergoedingen toekent als aan werknemers die vallen onder deze cao.

2. ARBEIDSVERHOUDINGEN

Artikel 4. Verplichtingen werkgevers en werknemers

Verplichtingen

1. De werkgever en vakbond verplichten zich tot geheimhouding van aan elkaar verstrekte vertrouwelijke gegevens

2. Een fulltimer mag niet zonder toestemming van zijn werkgever in dienst treden van een andere onderneming of als zelfstandige werken. De werkgever moet een objectieve reden hebben voor het niet toestaan van nevenwerkzaamheden, zoals werkzaamheden bij een andere werkgever of als

zelfstandige. De totale arbeidstijd mag niet meer zijn dan volgens de Arbeidstijdenwetgeving is toegestaan.

3. De werkgever past conform karakter van de cao de artikelen toe zoals in deze cao weergegeven.

4. In geval van 'contractwisseling' door een opdrachtgever van de ene werkgever naar een andere werkgever, welke contractwisseling impact heeft op de orderportefeuille/werkvoorraad van de 'latende' partij, zal de 'latende' partij te allen tijde de vakbond informeren over bedoelde contractwisseling (ongeacht de omvang). De werkgever zal de vakbond hierbij informeren en consulteren over de mogelijke gevolgen voor de werkgelegenheid en zal hierbij oplossingen bespreken die tot doel hebben de individuele werkzekerheid maximaal zeker te stellen. Ook de 'verkrijgende' partij zal verplicht dienen te participeren in een overleg dat tot doel heeft de werkgelegenheid maximaal zeker te stellen inclusief een overgang van personeel waarvan de werkzaamheden in meerderheid betrekking hebben op het volume werk dat met de contractwisseling gemoeid is.

Vast/flex

6. Je kan met jouw werkgever een arbeidsovereenkomst voor bepaalde als voor onbepaalde tijd overeenkomen. Iedere werknemer met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd kwalificeert als een vaste werknemer (vaste kracht). Bij de werkgevers zijn tenminste 80% van de mensen werkzaam op de afdelingen platform, bagage, passage en lounge als vaste werknemers. Voor de looptijd van deze cao geldt hierop een tijdelijke afwijking, in die zin dat tenminste 70% van de mensen werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst.

Artikel 5. Vakbondsfaciliteiten

B: faciliteiten voor kaderleden

4. Kaderleden van de vakbond zijn leden, die als zodanig door de vakbond zijn aangemeld of hun aangewezen plaatsvervangers. Een kaderlid van de vakbond mag actief zijn binnen de onderneming of locatie. De vorm van arbeidscontract of arbeidsduur is niet relevant voor het uitvoeren van kaderwerk.

5. De faciliteitenregeling voor kaderleden is gebaseerd op de navolgende staffel:
   – voor een organisatie met minder dan 100 werknemers: maximaal 3 kaderleden;
   – voor een organisatie van 100 en meer maar minder dan 300 werknemers: maximaal 5 kaderleden;
   – voor een organisatie van 300 en meer werknemers: maximaal 7 kaderleden.

6. Ben je kaderlid van de vakbond en namens de vakbond afgevaardigd? Dan krijg je betaald vrij voor vergaderingen, congressen of cursussen die de vakbond organiseert. Je werkgever kan dit verzoek weigeren als er sprake is van gewichtige redenen. Als je van je werkgever niet mag deelnemen aan deze activiteiten dan moet hij deze gewichtige redenen goed beargumenteerd kunnen onderbouwen. Je werkgever moet je vakbond op de hoogte stellen van het niet toestaan en de argumentatie hiervoor.
   Als je in de nachten werkt dan heb je recht op 8 uur nachtrust voorafgaand aan een bijeenkomst van de vakbond. Dit doe je in goed overleg met je werkgever. Als je vrij bent op de dag van het vakbondsverlof krijg je betaald voor de uren die als vakbondsverlof zijn aangevraagd.

8. Dat je kaderlid bent en daarmee een functie voor de vakbond uitvoert mag niet in je nadeel werken voor jouw positie. Ook mag dat niet een reden zijn voor ontslag.

9. Als je lid bent van de vakbond, stelt je werkgever, zolang de werkkostenregeling daarvoor ruimte biedt, je in de gelegenheid de vakbondscontributie fiscaal te verrekenen. Je declareert de vakbondscontributie bij je werkgever. Je werkgever betaalt deze vervolgens netto uit. Bij deelname wordt het fiscaal loon met het bedrag van de vakbondscontributie verlaagd.

3. TIJD

Artikel 7. Arbeidsduur

Fulltimenorm

Gemeten over het jaar werkt de werknemer zijn gemiddelde overeengekomen arbeidsduur per week. De gemiddelde arbeidsduur over een jaar berekend voor een fulltimer is 38 uur per week.
Per rekenperiode (betalingsperiode) mag de gemiddelde werktijd per week maximaal 20% naar boven

of beneden ten opzichte van de gemiddelde overeengekomen arbeidsduur per week afwijken.
Per rekenperiode (betalingsperiode) mag de werktijd in één week hoger en in één week lager uitkomen dan 20% afwijking ten opzichte van de overeengekomen arbeidsduur, mits de afwijking over de rekenperiode niet groter is dan 20%. Voor een fulltimer geldt dat de afwijking naar boven niet meer dan tot 48 uur in een week mag zijn. Voor parttimers geldt dat de afwijking naar boven én naar beneden in een week niet meer dan 8 uur ten opzichte van de overeengekomen gemiddelde arbeidsduur per week mag zijn.
Bij wederzijds schriftelijk instemmen van werkgever en werknemer kan van de bepalingen hierboven worden afgeweken. Deze onderlinge afspraak kan eenzijdig door de werkgever of werknemer worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 28 dagen, of korter als beide zijden daarmee instemmen.
De bepalingen hierboven gelden voor werknemers waarmee dit reeds is overeengekomen voor 1 juli 2022 en voor werknemers die na 1 juli 2022 in dienst treden. Deze afspraak kan dus niet verplicht worden toegepast op de werknemers die al in dienst waren op 1 juli 2022 bij de werkgever én geen afspraak hierover zijn overeengekomen met de werkgever. Voor deze werknemers geldt dat zij recht hebben op de arbeidsduur, zoals die volgens hun arbeidsovereenkomst bestond op 30 juni 2022.

Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen

A: algemeen

ATW

De Arbeidstijdenwet (ATW) is van toepassing. Als je in een afwijkend rooster wilt werken, bijvoorbeeld meer zondagen dan de ATW-normering, dan kan dit in overleg met je werkgever en wanneer je schriftelijk hiervoor toestemming geeft.
Specifiek voor deze cao gelden daarnaast de bepalingen zoals in dit artikel weergegeven. De werktijden worden afgestemd op bedrijfsprocessen en het werkdrukteprofiel, met als uitgangspunt een efficiënte inzet van werknemers waarbij zoveel als mogelijk rekening gehouden wordt met de wensen van de betrokken werknemers.

B: roosters

Roosters

Roosters worden voorgelegd ter instemming, conform de WOR, aan de medezeggenschap.
In een rooster volgen de diensten elkaar zoveel mogelijk voorwaartsroterend op.

C: arbeidstijden dienst

Per dag

1. De minimale arbeidstijd per dienst is 3 uur. De maximale arbeidstijd per dienst is 9 uur.

D: nachtdienst

Per nacht

2. De maximale arbeidstijd per nachtdienst is 9 uur. Indien de dienst na 02.00 aanvangt bedraagt de maximale arbeidstijd 8 uur.
   Je mag per maand maximaal 10 nachtdiensten werken. Meer nachtdiensten (conform ATW) op basis van jouw vrijwilligheid zijn mogelijk. Je mag maximaal 5 nachtdiensten achtereenvolgens werken. Een langere reeks (conform ATW) is op basis van jouw vrijwilligheid mogelijk.

AOW-gerechtigde

3. Vanaf 10 jaar voorafgaand aan de AOW-gerechtigde leeftijd an je werkgever je niet meer verplichten een nachtdienst te werken. Als je geen nachtdiensten vanaf dat moment meer wilt werken, dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling.
   De AOW-gerechtigde leeftijd is:
   – in 2026: 67 jaar,
   – in 2027: 67 jaar,

E: rust

Aaneengesloten rust

4. De rusttijd bedraagt tussen opvolgende diensten in een periode van 7 dagen minimaal 36 uur tenzij de roostersystematiek incidenteel een kortere rusttijd met zich meebrengt, met een minimum van 32 uur conform de ATW.

F: mededelingstermijnen

Wijzigingen

5. Bij instemming van het medezeggenschapsorgaan volgens de WOR geldt dat een nieuw basisrooster uiterlijk 28 dagen voorafgaand aan de start bekend moet zijn.
   Een wijziging van een individueel rooster moet uiterlijk 7 dagen voorafgaand bekend zijn. De werkgever streeft er naar dat ingeplande vrije dagen in het gepubliceerde rooster, dat 28 dagen voorafgaand aan de start bekend gemaakt wordt, niet wijzigen.
   Als een wijziging binnen 7 dagen (7x24uur) nodig is, kan dit alleen met toestemming van jou.

Artikel 9. Vakantie-uren

Aantal vakantie-uren

1. Je krijgt per kalenderjaar 152 uur wettelijke vakantieuren en 38 bovenwettelijke vakantie-uren als je fulltime werkt. Voor het opnemen, vervallen e.d. van je vakantie-uren is het BW boek 7 titel 10 van toepassing.

Uren te (ver)kopen

2. Je kunt maximaal 38 bovenwettelijke vakantie-uren per jaar kopen of verkopen, waarbij de waarde van het uur gelijk is aan je basis uurloon.

Artikel 10. Feestdagen

Vrij op een feestdag

Gelet op de aard van de werkzaamheden in de sector, kan het voorkomen dat je moet werken op een feestdag. Artikel 18 is van toepassing. Als je niet hoeft te werken op een feestdag, ben je vrij met behoud van je basissalaris. Als je parttime werkt dan geldt dit principe wanneer de feestdag valt op een dag dat je op basis van het rooster zou werken.

Artikel 11. Bijzonder verlof

Wet arbeid en zorg

1. De bepalingen uit de Wet arbeid en zorg zijn op jou van toepassing.

Gebeurtenissen

2. Daarnaast geldt het volgende:
   - Bij overlijden van partner of kind, stief- of pleegkind: dag van overlijden tot en met de dag na begrafenis/crematie;
   - Bij overlijden van (schoon)ouders, pleegouders, broer, zwager, zus, schoonzus: twee dagen;
   - Bij begrafenis/crematie van (groot)(schoon)ouders, pleegouders, broer, zwager, schoonzus: de dag van de begrafenis/crematie;
   - Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van de werknemer: twee dagen;
   - Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van kind, stief- of pleegkind, (schoon)ouder, pleegouder, broer, zus: één dag;
   - Bij de viering van een 25-; 40-; of 50-jarig huwelijk/geregistreerd partnerschap en elk lustrum na het 50-jarig huwelijk van de werknemer en/of (schoon)ouders: één dag;
   - Bij een 25- en 40-jarig dienstjubileum van de werknemer: één dag;
   - Bij een verhuizing van de werknemer: twee dagen.

4. INKOMEN

Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen

Functie

1. Je functie is ingedeeld aan de hand van de functielijst in de groepen A tot en met J. De meest voorkomende functies tref je aan in het brancheraster in bijlage 1. Het functiehandboek cao passagiers- en bagageafhandeling maakt integraal onderdeel uit van deze cao.

Salarisschaal

2. De salarisschalen en individuele salarissen worden verhoogd:
   – per 1 januari 2026 met 2%,
   – per 1 juli 2026 met 2% en
   – per 1 januari 2027 met 3%.
   De salarisschalen vanaf 1 juli 2025, 1 januari 2026, 1 juli 2026 en 1 januari 2027 zijn in bijlage 2 opgenomen. De salarisschalen geven het basisuurloon weer.

Arbeidsovereenkomst tot 12 uur of oproepkracht

3. Als je met een arbeidsovereenkomst tot 12 uur per week bij je werkgever werkzaam bent of als oproepkracht heb je in overleg met je werkgever de mogelijkheid voor een uitbetaling van je basis uurloon, je vakantietoeslag + uitbetaling van je vakantie-uren. Dit all-in loon berekent je werkgever door het basisuurloon te vermenigvuldigen met 1,08 (vakantietoeslag) en vervolgens met 1,1064 (vakantie-uren).

Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei

5-puntsschaal

1. Je werkgever past een beoordelingsafhankelijke groei toe op basis van een 5-puntsschaal / beoordeling:
   onvoldoende – matig – goed – zeer goed – uitstekend.
   De beoordelingscriteria en procedure stemt de werkgever af met de medezeggenschap.
   Je werkgever kan je alleen met een onvoldoende of matig beoordelen als je werkgever je voor 1 januari van het volgende jaar schriftelijk een verbetertraject aanbiedt.

Verhoging

2. De individuele beoordelingsverhoging per 1 januari van enig kalenderjaar in de salarisschaal is op basis van de hierboven weergegeven 5-puntsschaal: 0% (onvoldoende), 1% (matig), 2% (goed), 3% (zeer goed) en 4% (uitstekend).
   Als je met jouw basissalaris boven het maximum van de op jouw functie toepasselijke salarisschaal zit, geldt dat jij geen recht hebt op de cao-verhoging die cao-partijen overeenkomen zoals bedoeld in artikel 12 lid 2. In dat geval is jouw basissalaris gelijk aan het basissalaris dat voor jou gold op het moment dat deze cao (al dan niet via algemeen verbindend verklaring) voor het eerst op jou van toepassing werd, tot het moment dat dat basissalaris op of onder het maximum van de salarisschaal komt. Vanaf dat moment kom je weer in aanmerking voor een eventuele cao-verhoging als cao-partijen die overeenkomen.
   Zolang je basissalaris op of boven het maximum salaris van je salarisschaal ligt heb je geen recht op de individuele beoordelingsverhoging. Vanaf het moment dat je onder het maximum salaris van je salarisschaal komt, kom je ook weer in aanmerking voor de individuele beoordelingsverhoging, waarbij het verhoogde salaris niet boven het maximum van je salarisschaal uit kan komen.
   Indien er op 1 januari een cao-verhoging is als bedoeld in artikel 12 lid 2, wordt de beoordelingsverhoging van artikel 13 lid 2 toegepast ná toepassing van de cao-verhoging van artikel 12 lid 2.

Normaalverdeling

3. Bij de beoordeling van werknemers past de werkgever een normaalverdeling toe: maximaal 10% van de werknemers bij de werkgever kan worden beoordeeld als onvoldoende en matig en maximaal 30% kan worden beoordeeld als zeer goed en uitstekend.

Niet tijdig beoordelen

4. De individuele verhoging dient plaats te vinden per 1 januari van het kalenderjaar. De beoordeling

dient dus uiterlijk in december van het voorafgaande jaar te hebben plaatsgevonden. In geval een beoordeling voor 1 april van enig kalenderjaar niet heeft plaatsgevonden over het voorgaande kalenderjaar, dan vindt er automatisch een verhoging van het salaris plaats op basis van een fictieve beoordeling 'goed'. De individuele verhoging wordt ook met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar uitbetaald.

Artikel 14. Promotie en demotie

Promotie

1. Je ontvangt bij een promotie naar een functie in één schaal hoger, een salarisstijging van 4% van jouw oude basissalaris.
   Bij een promotie krijg je eerst de 4% salarisstijging als gevolg van de promotie en vervolgens je 'beoordelingsverhoging' in de nieuwe schaal.
   Indien er sprake is van een promotie naar een functie die twee of meer schalen hoger is ingedeeld, bedraagt de verhoging 6% van het oude basissalaris.
   Komt het nieuwe basissalaris na de 4% of 6% stap onder het minimum basissalaris van de salarisschaal van de nieuwe functie, dan wordt het basissalaris alsnog gelijk gesteld aan het minimum basissalaris behorend bij de nieuwe functie. Het salaris wordt gemaximeerd tot het maximale salaris conform salarisschaal bij de nieuwe functiegroep.

Demotie

2. Als je door eigen toedoen, wegens onbekwaamheid, disfunctioneren, medische redenen (volgens de Wet verbetering poortwachter) of op eigen verzoek, in een lagere functie wordt ingedeeld, dan deelt je werkgever je met ingang van de maand volgend op de demotie in de lagere salarisschaal in Indien je huidige basissalaris hoger is dan het maximale basissalaris van de nieuwe salarisschaal, verlaagt je werkgever jouw basissalaris tot het maximale basissalaris van de nieuwe salarisschaal.

Artikel 15. Vakantietoeslag

Hoogte en periode

Je ontvangt een vakantietoeslag van 8% over het ontvangen basissalaris. Dit wordt berekend over de periode van 1 juni tot en met 31 mei. Artikel 16 lid 2 van de WML is van toepassing op het onderwerp vakantietoeslag.
In het basissalaris zijn toeslagen en (andere) vergoedingen niet inbegrepen; daarover wordt dus geen vakantietoeslag berekend. Dit is alleen anders als in een artikel over een toeslag expliciet is opgemerkt dat in deze toeslag vakantietoeslag is inbegrepen.
Je ontvangt de vakantietoeslag tegelijk met je salarisbetaling in mei.

Soort uren/toeslag	Opbouw vakantietoe-slag	Beloning is In-/ exclusief vakantietoe-slag	Opbouw vakantie-uren	Beloning is in-/ exclusief vakantie-uren
Normale arbeidsduur	Ja	Exclusief	Ja	Exclusief
Extra werken	Ja	Exclusief	Ja	Exclusief
Overwerk/ overwerktoeslag	Ja	Inclusief	N.v.t.	N.v.t.
ORT	Ja	Inclusief	N.v.t	N.v.t

5. TOESLAGEN

Artikel 16. Extra werken

Extra werken

1. Als je een extra dienst werkt op een kalenderdag waarop je niet was ingeroosterd. Artikel 8 lid 5 is van toepassing.

Overwerk

2. Als je in opdracht van je werkgever op een dag waarop je volgens rooster werkt, meer uren werkt dan je bent ingeroosterd. Dit geldt voor fulltimers en parttimers.

Uitloop

3. Een eventuele uitloop van de werkzaamheden van maximaal 15 minuten wordt niet gerekend tot overwerk. Het uurloon wordt wel pro rata over deze minuten uitbetaald.

Tijd voor tijd sparen

4. Vanaf 1 januari 2026 geldt: Je kunt ervoor kiezen om de gewerkte tijd bij een extra dienst of overwerk te sparen als tijd voor tijd. Dit kan tot maximaal twee maal je overeengekomen arbeidsduur per week (2 x 38 uur als je fulltime werkt, als je parttime werkt naar rato). De uren die hier bovenuit komen worden automatisch uitbetaald in de volgende periode, tegen het geldende basisuurloon. Toeslagen kunnen niet in tijd voor tijd worden gespaard.
   Aan het einde van het kalenderjaar betaalt je werkgever de gespaarde en nog niet genoten tijd uit. In een volgend kalenderjaar kun je opnieuw beginnen met sparen.

Vergoeding

5. Voor overwerk ontvang je een toeslag van 22,5% bovenop je basisuurloon. Deze toeslag is inclusief vakantietoeslag De overwerktoeslag wordt berekend over het basis uurloon en komt naast een eventuele ORT-toeslag.

Betaalmoment

6. Je overwerkuren worden betaald in de periode volgend op de periode waarin ze zijn gemaakt.

Verplichting tot overwerk

7. Als het langer dan 10 jaar duurt voor je AOW-gerechtigd bent, kan je werkgever je verplichten tot het verrichten van overwerk, maar alleen als dit strikt noodzakelijk is.
   Vanaf 10 jaar voorafgaand aan de AOW-gerechtigde leeftijd kan je werkgever je niet verplichten tot overwerk. Als je geen overwerk wilt verrichten dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling. De AOW-gerechtigde leeftijd is:
   – in 2026: 67 jaar,
   – in 2027: 67 jaar.

Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag

Het dagvenster is van maandag tot en met vrijdag van 07:00-19:00. Als je buiten dit dagvenster werkt, krijg je een extra vergoeding, de onregelmatigheidstoeslag:

– Maandag tot en met vrijdag	19:00–24:00: 22%
– Maandag tot en met zaterdag	00:00–07:00: 40%
– Zaterdag	07:00–24:00: 25%
– Zondag:	00.00–24.00: 40%

Deze onregelmatigheidstoeslag is inclusief vakantietoeslag.

Artikel 18. Feestdagen

Werken op feestdag

Als je moet werken op een feestdag dan geldt niet artikel 17, maar geldt dat je voor elk gewerkt uur bovenop je basisuurloon een feestdagtoeslag van 100% van je basisuurloon ontvangt.

6. VERGOEDINGEN

Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer

Reizen per auto

1. Als je met eigen vervoer naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,23 per kilometer voor maximaal 50 km per gewerkte dag (maximaal 25 km enkele reis).
   Bovenstaande tekst van artikel 19 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2027. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2027 de volgende tekst:
   Als je met eigen vervoer naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,23 per kilometer voor maximaal 60 km per gewerkte dag (maximaal 30 km enkele reis).

Bepalen afstand

2. Je werkgever bepaalt eenmalig in samenspraak met de medezeggenschap, welke routeplanner hij voor alle werknemers gebruikt voor het vaststellen van het aantal kilometers. Hierbij gaat het om of de ANWB routeplanner of Google Maps.

Reizen met ov

3. Als je met het ov naar je werk reist, krijg je een vergoeding van maximaal € 17,90 per gewerkte dag. De daadwerkelijke vergoeding wordt vastgesteld op basis van het vervoersbewijs dat je aan je werkgever overhandigt.

Uitbetaling

4. De reiskostenvergoeding wordt netto uitbetaald, zolang dit fiscaal is toegestaan.

Combinatie

5. Je ontvangt reiskosten op basis van de werkelijk gereisde kilometers met een maximum aantal kilometers per gewerkte dag zoals vermeld in lid 1. Gebruik van een combinatie van vervoersmiddelen is toegestaan. Per dag kunnen de reiskosten van maximaal één vervoersmiddel worden gedeclareerd. De totale vergoeding uit lid 1 en lid 3 is naar rato van het aantal dagen dat gebruik gemaakt is van de verschillende vervoersmiddelen.

Uitruil

6. De werkgever maakt het mogelijk voor jou om de fiscale ruimte voor woon-werkverkeer via uitruil brutosalaris te benutten.

Parkeren

7. De werkgever heeft een regeling voor het vergoeden van parkeerkosten. Je werkgever kan afspraken over een eigen bijdrage maken met de medezeggenschap. Vanaf 1 januari 2026 geldt: Je eigen bijdrage voor parkeerkosten is hierbij maximaal € 25,00 netto per maand.

Artikel 20. Maaltijdvergoeding

Als je meer dan 9,5 uur per dienst werkt (inclusief overwerk), betaalt je werkgever je een maaltijdvergoeding uit ter hoogte van 'normbedrag kantinemaaltijd' zoals door de Belastingdienst gepubliceerd (2025: € 3,95 per maaltijd).

Artikel 21. Overige vergoedingen

Overlijdensuitkering

Als je komt te overlijden, hebben jouw nabestaanden recht op een overlijdensuitkering. Jouw nabestaande is jouw partner. Wanneer er geen partner is, dan zijn jouw kinderen jouw nabestaanden. Als die er niet zijn, dan is jouw nabestaande degene ten aanzien van wie jij grotendeels in de kosten van het bestaan voorzag en met wie je in een gezinsverband leefde. De overlijdensuitkering bestaat uit jouw maandsalaris over het resterende deel van de kalendermaand van overlijden plus de twee daaropvolgende kalendermaanden. Dit bedrag wordt verminderd met eventuele uitkeringen vanuit de socialeverzekeringswetgeving, die jouw nabestaanden ontvangen bij jouw overlijden.

De-icing

Een toeslag van € 16,00 bruto per dag waarop je de-icing werkzaamheden verricht.
Een toeslag van € 70,00 bruto per maand en een toeslag van € 7,00 bruto per dag waarop je als werknemer als trainer trainingswerkzaamheden verricht.

EHBO/BHV

Een vergoeding van € 16,00 bruto per maand voor een actieve en gecertificeerde bhv'er en EHBO'er.

Incentives

Elke werkgever heeft de mogelijkheid incentives af te spreken (niet zijnde vaste eindejaaruitkeringen,

13e maand) van maximaal één basissalaris per jaar (conform definitie in deze cao).

Jubileum

Elke werkgever heeft de mogelijkheid om een jubileumuitkering af te spreken in de vorm van een eenmalige beloning bij een dienstverband van 12,5, 25 en/of 40 jaar.

Toeslag tijdelijke waarneming

Als je tijdelijk en langer dan drie maanden een hogere functie waarneemt heb je over deze hele periode recht op een toeslag. De toeslag is gelijk aan 4% van je basissalaris als de functie een schaal hoger is ingedeeld dan je eigen functie. De toeslag is gelijk aan 6% van je basissalaris als de functie twee of meer schalen hoger is ingedeeld dan je eigen functie. Bij gedeeltelijke waarneming ontvang je de toeslag naar rato.

7. DUURZAME INZETBAARHEID EN GEZONDHEID

Artikel 22. Opleiding en ontwikkeling

Tegemoetkoming in studiekosten

Voor de tegemoetkoming in studiekosten onderscheidt de werkgever de volgende categorieën studies:
1. opleidingen waaraan je op verzoek van je werkgever gaat deelnemen;
2. opleidingen waaraan je zelf wenst deel te nemen en waarvoor je een verzoek bij je werkgever indient om te mogen deelnemen, deze zijn te onderscheiden in:
   a. opleidingen met een direct belang voor je werkzaamheden;
   b. opleidingen met een aanvullend karakter.

De vergoeding bedraagt in principe:
3. cursussen vallende onder 1. en 2.a worden 100% vergoed door je werkgever;
4. cursussen vallende onder 2.b worden voor 50% vergoed door je werkgever.

De volgende voorwaarden zijn op cursussen vallende onder 2.b van toepassing:

Terugbetaling

Indien je uit dienst gaat op eigen verzoek of ontslag krijgt vanwege een aan jou te wijten dringende reden dan geldt de volgende terugbetalingsregeling voorzover terugbetaling conform wetgeving ook aan de orde mag zijn:
- Vertrek binnen één jaar na afsluiting van de studie 100%
- Vertrek na één jaar na afsluiting van de studie 75%
- Vertrek na twee jaar na afsluiting van de studie 50%
- Vertrek na drie jaar na afsluiting van de studie 25%.

Of een terugbetaling daadwerkelijk op jou van toepassing is verneem je van de personeels-of HR-afdeling

Artikel 23. Arbeidsongeschiktheid

1. Het kan zijn dat je door ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat bent volledig te werken of niet de afgesproken arbeidsduur te werken. Dan gelden de wettelijke bepalingen.

Uitbetaling

2. Je werkgever betaalt je totaal cumulatief in de eerste 104 weken van arbeidsongeschiktheid 170% van je basissalaris, vermeerderd met het gemiddeld aan jou betaalde vaste toeslagen uit deze cao die op jou van toepassing zijn. Het gemiddelde van de aan jou betaalde ORT wordt berekend over een periode van twaalf maanden voorafgaand aan de eerste dag van arbeidsongeschiktheid. De verdeling van 170% over de 104 weken wordt door de werkgever bepaald in overleg met de medezeggenschap. Je werkgever betaalt altijd minimaal 70% van je basissalaris, vermeerderd met het gemiddeld aan jou betaalde vaste toeslagen uit deze cao die op jou van toepassing zijn en in de eerste 52 weken minimaal het voor jou geldende wettelijk minimumloon. Je werkgever mag hiervan ten gunste afwijken ook in combinatie met een bonusregeling. Ook dit stemt je werkgever dan af met de medezeggenschap.

Re-integratie

Over de uren die je werkt in het kader van je re-integratie betaalt je werkgever je 100% van je basissalaris uit, vermeerderd met toeslagen indien deze van toepassing zijn.

WIA

3. Als je na 104 weken arbeidsongeschiktheid vanuit de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) een afkeuringspercentage lager dan 35% krijgt, dan kan je niet ontslagen worden vanwege deze arbeidsongeschiktheid. Als deze situatie op jou van toepassing is dan behoud je 100% van je basissalaris, eventueel vermeerderd met vaste toeslagen uit deze cao die op jou van toepassing zijn.

Artikel 24. Generatieregeling

Doelgroep

1. Je kunt vanaf de leeftijd van 59 jaar gebruik maken van de generatieregeling 80, 90, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.
   Je kunt vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van of overstappen naar de generatieregeling 60, 80, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.
   Bovenstaande tekst van artikel 24 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2027. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2027 de volgende tekst:
   Je kunt vanaf de leeftijd van 58 jaar gebruik maken van de generatieregeling 80, 90, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.
   Je kunt vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van of overstappen naar de generatieregeling 60, 80, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

Aanvraag indienen

2. Je kunt een aanvraag bij je werkgever indienen. Tussen aanvraag en deelname zit minimaal drie maanden.

Inhoud regeling

3. De generatieregeling 80, 90, 100 betekent dat je respectievelijk 80% gaat werken, met 90% doorbetaling van je basissalaris en 100% pensioenopbouw.
   De generatieregeling 60, 80, 100 betekent dat je respectievelijk 60% gaat werken met 80% doorbetaling van je basissalaris en 100% pensioenopbouw.
   Deze regelingen zijn ook voor parttimers.
   In bijlage 4 is de volledige regeling opgenomen.

BIJLAGE 1. FUNCTIEHANDBOEK

De meest voorkomende functieomschrijvingen en de functierangorde uit het ORBA-functiehandboek voor sector-cao passagiers- en bagageafhandeling luchtvaart zijn hieronder weergegeven:

Functiegroep	Bagage	Platform	Passage	Lounge	Overige
J 165 – 184					**05.06 – Recruiter** 166
I 145 – 164	**01.03 – Leidinggevende bagage** 146		**03.01 – Leidinggevende passenger handling** 150		**05.01 – Capaciteitsplanner** 159 **05.03 – Praktijktrainer** 155
H 125 – 144		**02.03 – Dispatcher** 129	**03.02 – Supervisor passagiersassistentie** 138		**05.02 – Personeelsplanner** 135 **05.04 – Praktijktrainer (on-the-job)** 128 **05.07 – Medewerker personeelsadministratie** 136
G 105 – 124		**02.04 – Turn around coordinator** 112	**03.03 – Servicebalie employee** 122 **03.06 – Medewerker passage/grondsteward** 110	**04.01 – Leidinggevende lounge** 121	**05.08 – Administratief medewerker** 106
F 85 – 104	**01.04 – Bagage tracing employee** 99	**02.01 – Pushbacker/sleper** 97	**03.05 – Passagiers assistent (incl. schaarwagen)** 102		
E 70 – 84	**01.02 – Senior bagage handler** 74	**02.02 – Ramp agent** 73	**03.04 – Passagiersassistent** 76	**04.02 – Medewerker lounge** 82	

Functiegroep	Bagage	Platform	Passage	Lounge	Overige
D 55 – 69	**01.01 – Bagage handler** 58			**04.03 – Medewerker keuken** 59	
C 40 – 54					**05.05 – Huismeester** 48
B 25 – 39					
A 1 – 24,5					

FUNCTIEHANDBOEK

Sector-cao passagiers- en bagageafhandeling luchtvaart / WBPL

Inleiding

Het functiehandboek dient als hulpmiddel voor het in een functiegroep indelen van de functies die binnen de organisatie voorkomen (zijnde 'bedrijfsfuncties'). Daarnaast dient het functiehandboek als informatiebulletin voor medewerkers over hoe de werkgever zijn/haar bedrijfsfunctie indeelt en over de te doorlopen procedure in geval van bezwaar- en beroep.

In de cao is een brancheraster opgenomen met de meest kenmerkende functies zijnde 'branchefuncties'. De branchefuncties fungeren als 'kapstok' voor het indelen van de bedrijfsfuncties.

Hoe is het brancheraster tot stand gekomen?

Allereerst zijn de meest kenmerkende functies voor binnen de sector in kaart gebracht met behulp van externe functiewaarderingsdeskundigen van AWVN. Vervolgens heeft functieonderzoek plaatsgevonden, uitgevoerd door AWVN door middel van gesprekken met functiehouders/leidinggevenden en rondleidingen op de werkvloer. Hierbij is een beeld gevormd van de bedrijfsprocessen, werkstructuren en inhoud van de functies. AWVN heeft vervolgens voor de branchefuncties functiebeschrijvingen opgesteld, waarvan de inhoud is afgestemd met werkgevers en werknemers.

Nadat de functiebeschrijvingen definitief zijn gemaakt, is het niveau van de branchefuncties in kaart gebracht. Hiervoor heeft de WPBL gekozen voor de ORBA-functiewaarderingsmethodiek, waarvan AWVN-systeemhouders is. AWVN heeft met behulp van deze systematiek de branchefuncties gewaardeerd en het brancheraster opgesteld. E.e.a. in afstemming met de deskundige van de betrokken vakorganisatie (FNV).

Het brancheraster fungeert als kapstok voor het indelen van de bedrijfsfuncties.

ORBA-functiewaarderingssystematiek

AWVN is eigenaar van de ORBA-methode, en is als systeemhouder verantwoordelijk voor een correcte en consistente toepassing van ORBA in de praktijk. Over de toepassing van ORBA in de praktijk zijn door AWVN 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. Meer informatie over de ORBA-methode leest u in bijlage 3.

Bent u werkgever?

Dan dient u uw bedrijfsfuncties in te delen op basis van vergelijking met de functiebeschrijvingen van de branchefuncties. Mogelijk is de in te delen bedrijfsfunctie (qua niveau) vergelijkbaar met een functie uit het brancheraster. In dat geval deelt u de bedrijfsfunctie in in de bijbehorende functiegroep. Indien dat niet het geval is, dient u de functie zelf in te delen in de juiste functiegroep. Verderop in dit handboek leest u hoe u dat doet.

Bent u werknemer?

Uw functie wordt door de werkgever ingedeeld in een functiegroep. In dit handboek leest u hoe uw werkgever dat doet. Daarnaast leest u wat u kunt doen indien u het niet eens bent met de uitspraak van uw werkgever en u daarvoor bezwaar- en/of beroep wilt indienen.

Indelen functies (voor werkgevers)

Om bedrijfsfuncties op een verantwoorde manier in te delen in het brancheraster dienen een aantal stappen te worden doorlopen.

Stap 1 – Beschrijf de bedrijfsfunctie en leg functie-informatie vast in een functieprofiel (zie bijlage 1 voor het format functieprofiel). Hiervoor kunt u gebruik maken van de handleiding opstellen functieprofiel (zie bijlage 2).
Stap 2 – Selecteer een geschikte branchefunctie uit het brancheraster.
Stap 3 – Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de branchefunctie(s) en onderzoek de verschillen
Stap 4 – Deel de bedrijfsfunctie in een functiegroep in
Stap 5 – Informeer de werknemer over de indeling van de functie

Stap 1 – Beschrijf de bedrijfsfunctie en leg functie-informatie vast in een functieprofiel

Om de functie op een juiste manier in te delen is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van de verantwoordelijkheden binnen de functie en deze vast te leggen in een functiebeschrijving. Beantwoord voor uzelf eventueel de volgende vragen:
– Wat zijn de hoofdactiviteiten van de functie?
– Wat zijn de bevoegdheden van de functie?
– Welke invloed moet de functie uitoefenen op anderen?

Tip

– Bekijk (soortgelijke) branchefuncties.
– Kijk in de bijlage voor vergelijkbare functienamen van branchefuncties.
– Bekijk functieprofielen van andere functies in uw bedrijf, ook om onderlinge relaties te zien.
– Bekijk vacatureteksten. Hierin staan vaak activiteiten en verantwoordelijkheden beschreven.
– In de bijlage vindt u een woordenlijst met veelgebruikte woorden in functieomschrijvingen.

Stap 2 – Selecteer een branchefunctie uit het brancheraster

Wanneer u alle activiteiten en verantwoordelijkheden van de bedrijfsfunctie heeft beschreven, kunt u deze gaan vergelijken met activiteiten en verantwoordelijkheden van branchefuncties. Selecteer de branchefuncties die qua inhoud het meest op de in te delen functie lijken.
Leg vast welke branchefunctie(s) u heeft gekozen. Gebruik hiervoor het indelingsformulier in bijlage 4.

Stap 3 – Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de branchefunctie(s) en onderzoek de verschillen

Ga na welke verschillen er zijn tussen de in te delen functie en de branchefunctie(s) en leg deze vast op het indelingsformulier. Onderzoek de verschillen tussen de in te delen functie en de gekozen branchefunctie(s) en geef een toelichting of deze van een lichtere of een zwaardere aard zijn.

Vervolgens, bepaalt u op basis van de onderzochte verschillen of de functie in dezelfde, een hogere of een lagere functiegroep thuishoort dan de branchefunctie(s). Gebruik bij het indelen de richtinggevende vragen die staan in het indelingsformulier (bijlage 4) en de toelichting op de ORBA-systematiek zoals beschreven in bijlage 3.

Stap 4 – Deel de bedrijfsfunctie in een functiegroep in

Nu u de verschillen heeft onderzocht, kunt u de functie indelen in een functiegroep. Een aantal situaties kunnen zich voordoen:
– De verschillen zijn er niet of nauwelijks
  Zijn er maar een paar verschillen en/of hebben deze geen betrekking op de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden? Dan deelt u de functie in dezelfde functiegroep als de branchefunctie in.
– De verschillen zijn er duidelijk
  Zijn er veel verschillen tussen de in te delen functie en de branchefunctie? Is de functie hierdoor duidelijk zwaarder of duidelijk lichter dan de branchefunctie? Vergelijk de functie dan met meerdere branchefuncties. Bepaal welke branchefunctie naar aard en niveau het meeste lijkt op de in te delen functie en deel de functie in.
– De verschillen zijn overmatig groot
  Voor een klein gedeelte van de in te delen functies zal worden geconcludeerd dat een goede vergelijking met één of meerdere branchefuncties niet mogelijk is. In deze situatie is het raadzaam om met de WPBL contact op te nemen.

Stap 5 – Informeer de werknemer over de indeling van de functie

Laat de werknemer(s) schriftelijk weten in welke functiegroep u de functie indeelt. Het is belangrijk dat u goed uitlegt in welke functiegroep u de functie heeft ingedeeld inclusief een toelichting. Verstrek in ieder geval de volgende informatie:
– De functie van de werknemer;
– De functiegroep waarin u de functie heeft ingedeeld;
– De argumentatie van de indeling;
– De loonconsequenties voor de werknemer.

Het kan zijn dat de werknemer van mening is dat zijn/ haar functie in een andere functiegroep hoort. De werknemer kan dan bezwaar aantekenen. In onderdeel 2 Bezwaar- en beroepsprocedure leest u hoe de werknemer dit kan doen.

Onderhoudsprocedure

Nadat alle bedrijfsfuncties op basis van het brancheraster zijn ingedeeld, is aandacht voor de onderhoudsprocedure van belang. Want functies kunnen in de loop der tijd veranderen of er kunnen nieuwe functies bijkomen. Aanbevolen wordt om een onderhoudsprocedure voor het functiegebouw af te spreken. 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).

Bezwaar- en beroepsprocedure (voor werknemers)

Indien u het niet eens bent met de indeling van uw functie, hebt u de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. De zogenoemde bezwaar- en beroepsprocedure kent een drietal fasen:

Stap 1 – Overleg met uw leidinggevende
Stap 2 – Lost dit uw bezwaar niet op? Stuur dan een brief naar uw werkgever
Stap 3 – Lost dit uw bezwaar niet op? Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie

Stap 1 – Overleg met uw leidinggevende

Wanneer u het niet eens met de beschrijving en/of indeling van uw functie, overleg dan eerst met uw leidinggevende. Dien schriftelijk een verzoek in bij uw leidinggevende om de beschrijving of indeling van uw functie uit te leggen.
– Bent u het na de uitleg eens met de beschrijving/indeling, dan is de indeling van uw functie definitief.
– Bent u het na de uitleg niet eens met de beschrijving/indeling, ga dan naar stap 2.

Stap 2 – Stuur een brief naar uw werkgever

Stuur binnen vier weken na bekendmaking van het indelingsresultaat een onderbouwde brief naar uw werkgever (HR). Geef daarin uw wens tot heroverweging van de beschrijving en/of indeling van uw functie inclusief onderbouwing aan. De werkgever zal binnen een termijn van twee maanden schriftelijk haar besluit bekend maken.
– Wordt u in het gelijk gesteld? Dan deelt uw werkgever uw functie opnieuw in.
– Wordt u in het ongelijk gesteld? Uw werkgever geeft wederom uitleg over de indeling.
– Bent u het na de uitleg nog niet eens met uw indeling, ga dan naar stap 3.

Stap 3 – Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie

U legt binnen vier werken het bezwaar voor aan de Geschillencommissie cao Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart, geschillencommissie@wpbl.nl. De Geschillencommissie zal een functiewaarderingsdeskundige van de vakbond en een deskundige van AWVN van het beroep op de hoogte stellen, waarna deze gezamenlijk tot behandeling van het beroep zullen overgaan. De beslissing zal door de Geschillencommissie in de vorm van een advies schriftelijk aan beide partijen worden meegedeeld. Als werkgever en werknemer voor behandeling van het beroep aangeven daartegen geen bezwaar te hebben, is het advies bindend. De externe behandeling van het bezwaar zal binnen een termijn van drie maanden na indiening van het schriftelijke bezwaar plaatsvinden.

Brancheraster

Functie-groep	Bagage	Platform	Passage	Lounge	Overige
J 165 – 184					**05.06 – Recruiter** 166
I 145 – 164	**01.03 – Leidinggevende bagage** 146		**03.01 – Leidinggevende passenger handling** 150		**05.01 – Capaciteitsplanner** 159 **05.03 – Praktijktrainer** 155
H 125 – 144		**02.03 – Dispatcher** 129	**03.02 – Supervisor passagiersassistentie** 138		**05.02 – Personeelsplanner** 135 **05.04 – Praktijktrainer (on-the-job)** 128 **05.07 – Medewerker personeelsadministratie** 136
G 105 – 124		**02.04 – Turn around coordinator** 112	**03.03 – Servicebalie employee** 122 **03.06 – Medewerker passage/grondsteward** 110	**04.01 – Leidinggevende lounge** 121	**05.08 – Administratief medewerker** 106
F 85 – 104	**01.04 – Bagage tracing employee** 99	**02.01 – Pushbacker/sleper** 97	**03.05 – Passagiers assistent (incl. schaarwagen)** 102		
E 70 – 84	**01.02 – Senior bagage handler** 74	**02.02 – Ramp agent** 73	**03.04 – Passagiersassistent** 76	**04.02 – Medewerker lounge** 82	
D 55 – 69	**01.01 – Bagage handler** 58			**04.03 – Medewerker keuken** 59	
C 40 – 54					**05.05 – Huismeester** 48
B 25 – 39					
A 1 – 24,5					

Functieprofielen brancheraster

01.01 Functie Bagage handler/Mw. Bagage/Bagage employee

Functiecontext

De bagage medewerker is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Sorteren van bagage van transportband naar kelder en laden/lossen van bagagestukken van/naar kelder.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	– laden/lossen van bagagekarren en -banden – vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform – registreren en controleren van aantallen/labels volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.) – controleren (visueel) van bagage op afwijkingen – opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (stand-by) – signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/senior bagage handler	– correct en tijdig vervoer van bagagestukken – tijdige meldingen en signalering van afwijkingen – gevolgde richtlijnen – geen beschadigde bagage – correcte verwerking van bagage
Beschikbaar materiaal	– ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers – bedienen van bagageband en hefhulpmiddelen – opladen/tanken van voertuigen	– opgevolgde voorschriften en opdrachten – correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers – juist gebruik van equipment en hefhulpmiddelen
Overig	– schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen	– schone werkplek – tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van naleving van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.
– Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

01.02 Functie Senior bagage handler/Medewerker baggage/Bagage employee

Functiecontext

De senior bagage handler is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Zorgdragen voor sorteren van bagage van transportband, laden/lossen van bagagestukken en bewaken van kwalitatieve en kwantitatieve voortgang.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	– (laten) laden/lossen van bagagekarren en -banden – (laten) vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform – registreren/controleren van labels en aantallen volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.) – overzien van het toegewezen afhandeling proces – opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (stand-by) – gereedmelden werkzaamheden (per vlucht) – melden van afwijkingen op lijsten en van bagage	– correct en tijdig vervoer van bagage stukken – tijdige meldingen en signalering van afwijkingen – gevolgde richtlijnen – geen beschadigde bagagestukken – correcte verwerking van bagage
Beschikbaar materiaal	– ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers – bedienen van bagageband en hefhulpmiddelen – opladen/tanken van bagagetrekkers	– opgevolgde voorschriften en opdrachten – correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers – juist gebruik van equipment – gebruikte hefhulpmiddelen
'Lost'- bagage	– zoeken van 'lost' bagage volgens opdracht – verzamelen van 'zwerf' bagage op daarvoor bestemde plekken/karren – assisteren van lost/found bij het verplaatsen c.q. opslaan van bagage – forwarden (doorsturen), labelen en scannen van bagage	– opgevolgde richtlijnen – gevonden bagage – juist verzonden bagage (naar goede partij)
Administratie	– registreren van de werkzaamheden in de daarvoor bestemde systemen volgens voorschriften – informeren van leiding, afdeling en airline over relevante operationele zaken	– juiste vastlegging – volledigheid van informatie
Overig	– inwerken en begeleiden van (nieuwe) medewerkers – (laten) schoonhouden van werkplekken en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen	– ingewerkte medewerkers – schone werkplek – tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

- Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.
- Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

01.03 Functie Leidinggevende/Coördinator/Teamleider/Supervisor bagage

Functiecontext

De leidinggevende bagage is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
Geeft leiding aan ca. 30 (senior) bagage handlers

Functiedoel

Leidinggeven/coördineren aan bagagediensten.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorbereiding afdelingswerkzaamheden	– verzamelen van relevante (vlucht-)gegevens – prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden – afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers en diverse afdelingen – zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/ personeelsadministratie	– juiste verwerking van gegevens – tijdige dagplanning – afgestemde werkzaamheden
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	– toewijzen van medewerkers aan de vluchten/vliegtuigen – aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden – controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen waar nodig – signaleren van en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen	– juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden – tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden
Bagage	– zorgdragen voor laden/lossen en vervoeren van bagagestukken – (laten) controleren van labels en aantallen – gereedmelden van werkzaamheden per vlucht – opdracht geven tot het zoeken en brengen van gevonden ‘lost bagage’	– correct en tijdig vervoer van bagagestukken – gevolgde richtlijnen – min. aantal beschadigde bagagestukken
Beheer materiaal	– toezien op het juist gebruik van materialen en systemen – (laten) ophalen en terugzetten van bagagekarren en – -containers – laten oplossen van verstoringen en/of inroepen hulp derden	– opgevolgde voorschriften en opdrachten – gebruikte hefhulpmiddelen – juist gebruik van materialen en equipment
Administratie	– zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten – (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies – vastleggen van werkafspraken en extra services	– volledigheid registratie – bruikbaarheid procedures en instructies – bruikbaar- en volledigheid van rapportering
Overige	– zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken – doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende – deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied – meewerken in de operatie (indien nodig)	– schone werkplekken – bruikbaarheid van de voorstellen – kwaliteit van bijdrage aan projecten
Leidinggeven	– leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer – (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken – zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken – mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	– doelrealisatie door medewerkers – motivatie van medewerkers – juiste begeleiding – naleving HR-beleid en – -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures – creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren – signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– adequate toezicht – mate van naleving van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

– Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

01.04 Functie Bagage tracing emplyee

Functiecontext

De functie is gepositioneerd in de aankomsthal van het vliegveld waar de bagage tracing employee benaderd kan worden voor gevonden, verloren en vermiste bagage.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Afhandelen van de gevonden, verloren en beschadigde bagage.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	– opvangen (passagiers met) gevonden, verloren of beschadigde bagage (in Nederlands en Engels) – opvragen/signaleren van informatie/kenmerken van bagage – verstrekken van informatie over procedures, formaliteiten en status van bagage, dan wel doorverwijzen/ – meelopen naar betreffende instantie/balie – signaleren van afwijkingen aan leidinggevende	– juiste informatie – adequate handelingen – gevolgde richtlijnen – tijdige signalering van afwijkingen
Afhandeling bagage	– opbergen, verzegelen en labelen van bagage – laten ophalen/verzenden van bagage – zorgen voor de informatieverstrekking aan betrokkenen (w.o. douane, airlines en transporteurs)	– juiste afhandeling van bagage – tijdige verzending – juiste administratie
Administratie	– aanmaken van dossiers – signaleren en registreren van (kenmerken van) van bagage volgens richtlijnen – invoeren van gegevens (vragenlijsten, formulieren, statuswijzigingen e.d.) in systeem	– volledig- en juistheid van registratie – minimale doorlooptijd registratieproces – tevredenheid verrichte werkzaamheden
Informatie	– bijhouden van (veranderingen in) procedures/systemen van de luchthaven en airline(s) – zich op de hoogte stellen van (veranderingen in) procedures & systemen – omgaan met procesverstoringen op de luchthaven volgens instructie met impact op de eigen werkzaamheden	– actuele kennis van procedures/systemen – beschikbare actuele informatie
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.
– Eenzijdige houding bij balie werkzaamheden.
– Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).
– Kans op letsel door aanraking van vervoersmiddelen.

02.01 Functie Pushbacker/sleper/allround platformmedewerker

Functiecontext

De functie werkt op het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Mede afhandelen van binnenkomende en uitgaande vluchten/vliegtuigen en laden/lossen van bagage, vracht en post en verplaatsen van vliegtuigen over vliegveld.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	– assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen – gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.) – plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig – bedienen van ground support equipment (w.o. pallettransporter, airstarter unit, loader en/of lopende band) – pushbacken en slepen van vliegtuigen	– juiste positie van pionnen en blokken – opgevolgde voorschriften en opdrachten – juist gebruikt hefhulpmiddelen – correcte aan en loskoppeling van het vliegtuig – juiste afstemming met piloot en luchtverkeersleiding
Bagage/beladen vliegtuigen	– laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken) – laten vervoeren van specifieke bagage – bedienen van schaarwagens/loaders t.b.v. in-/uitladen van containers, catering, schoonmaak e.d. – signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ – (meewerkend)voorman/coördinator	– correct en tijdig vervoer van bagagestukken – tijdige meldingen en signalering van afwijkingen – gevolgde richtlijnen
Overig	– schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen – doen van verbetervoorstellen – bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen	– schone werkplek – bruikbaarheid van de voorstellen – tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.
– Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

02.02 Functie Ramp agent/Ramp employee/Medewerker platform

Functiecontext

De functie werkt op het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Mede afhandelen van binnenkomende en uitgaande vluchten/vliegtuigen en laden/lossen van bagage, vracht en post.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	– assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen – gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.) – plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig – bedienen van ground support equipment (w.o. pallettransporter, airstarter unit, loader en/of lopende band)	– juiste positie van pionnen en blokken – opgevolgde voorschriften en opdrachten – juist gebruik van equipment en hefhulpmiddelen – tevredenheid assistentie
Bagage	– laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken) – laten vervoeren van specifieke bagage – signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ – (meewerkend)voorman/coördinator	– correct en tijdig vervoer van bagagestukken – juist gebruik van equipment en hefhulpmiddelen – tijdige meldingen en signalering van afwijkingen – gevolgde richtlijnen
Overig	– schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen – bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen	– schone werkplek – actuele kennis van procedures/systemen – beschikbare actuele informatie – tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.
– Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

02.03 Functie (Flight) Dispatcher

Functiecontext

De functie is gepositioneerd op het platform van het vliegveld waar het vliegtuig wordt beladen met bagage en begeleiden van passagiers, die via vliegtuigtrappen) instappen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan medewerkers platform (functioneel)

Functiedoel

Zorgdragen voor correcte afhandeling van vliegtuigen v.w.b. passage en bagage op het platform.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorbereiding	– verzamelen en/of controleren van relevante vluchtgegevens (w.o. aankomst- en vertrektijden, beladingsplan) – controleren van de belading, laten aanpassen/afstemmen met loadcontrol waar nodig – zorgen voor beschikbaarheid van documenten en instructie voor omdraaiteam	– belading conform beladingsplan en richtlijnen – tijdig signaleren van afwijkingen – gevolgde procedures

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Belading	– instrueren van medewerkers t.a.v. passagiers- en bagagebeladding (w.o. wijze en moment) – (laten) plaatsen (specifieke) bagage en vracht in ruim conform beladingsplan – begeleiden van instapproces in vliegtuig conform richtlijnen – inspelen op (mogelijke) verstoringen van het proces – gereedmelden van werkzaamheden (per vlucht) – signaleren van afwijkingen en doorgeven aan verantwoordelijke	– juiste en tijdige belading – tijdig signaleren van afwijkingen – gevolgde procedures
Administratie	– aftekenen van beladingsplannen – invoeren van gegevens op formulieren/in systemen – registreren en rapporteren van bijzonderheden en incidenten	– volledigheid en juistheid van registratie en control
Overige	– schoonhouden van werkplek en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen – bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s) – zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten – (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven	– schone werkplek – actuele kennis van pro-cedures/systemen – beschikbare actuele informatie – tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

02.04 Functie Turn around coordinator/Voorman omdraai

Functiecontext

De turn around coordinator coördineert op vluchtniveau een goede en efficiënte omdraai en zorgt voor aansturing en uitvoering van alle platformwerkzaamheden zoals cateringbevoorrading, betanken, water- en toiletservices, sleepdienst, jetstarters, verwarming, schoonmaak en aanlevering van bagage en vracht.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Coördineren van de platformafhandeling per vliegtuig conform afspraken met klanten, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Operatie	– verzamelen van informatie t.b.v. de platform en passagiers afhandeling – coördineren en afstemmen van alle afhandelingsactiviteiten eigen medewerkers en medewerkers van derden (schoonmaak, tanken, catering e.d.) – signaleren van en anticiperen op bijzonderheden c.q. (dreigende) afwijkingen/verstoringen – overleggen met stakeholders (leveranciers, piloten, crew) over noodzakelijke acties ter minimalisering van verstoringen van de vertrektijden – volgen van het boardingproces, passagiers en koffercontrole e.d. en anticiperen op afwijkingen – toezien op handhaving van platformregels door teamleden en door derden belast met uitvoering van overige operationele platformprocessen – afmelden van het omdraaiproces bij flightcoordinator	– efficiëntie van uitvoering afhandeling conform planning – juiste prioriteitstelling
Platformafhandeling	– coördineren en controleren van de werkzaamheden m.b.t. het lossen en laden van vliegtuigen alsmede de aankomst- en vertrekservice volgens de beladinginstructies – verzamelen van relevante vluchtgegevens uit de daarvoor bestemde systemen – (laten)verzorgen van aankomst- en vertrekservice; platforminspectie, docking, plaatsen van blokken, afbakenen van kritische zone, (af-)koppelen van verwarming, GPU (Ground Power Unit) etc. – toezien op en coördineren van de werkuitvoering en voortgang, ingrijpen bij afwijkingen en geven van aanvullende instructies	– correctheid controles – tijdige uitvoering van handelingen – zorgvuldigheid en juistheid van registratie en administratie
Administratie	– zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten en omdraaitijd – (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies – vastleggen van werkafspraken en extra services	– volledigheid registratie – bruikbaarheid procedures en instructies – bruikbaar- en volledigheid van rapportering
Overige	– doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afhandelingsproces op vluchtniveau – meewerken tijdens omdraaien	– bruikbaarheid van de voorstellen
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures – creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren – signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– adequate toezicht – mate van naleving van voorschriften en procedures – tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

– Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

03.01 Functie Leidinggevende passenger handling/Supervisor passenger handling/Passage

Functiecontext

Onder passagiersafhandeling ‘passenger handling)/passage wordt verstaan de afhandeling en begeleiding van passagiers op de luchthaven: vanaf het moment van aankomst van de passagier op de luchthaven, tot het moment van instappen in het vliegtuig.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan ca. 25 medewerkers landside

Functiedoel

Voorbereiden en zorgdragen voor optimale passagiers- en vluchtafhandeling.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorbereiding afdelingswerkzaamheden	– verzamelen van relevante gegevens (w.o. verwachte toestroom van passagiers, bezettingsbehoefte, vluchtgegevens en specifieke behoeften/afspraken met passagiers) – toewijzen van medewerkers aan de vluchten/werkplekken – prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden – afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers luchtvaartmaatschappijen en luchthaven en diverse afdelingen – zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/personeelsadministratie	– juiste verwerking van gegevens – tijdige dagplanning – afgestemde werkzaamheden
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	– aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden – controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden – signaleren, bijsturen en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen	– juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden – tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden
Passagiers	– zorgdragen voor de serviceverlening en afhandeling van passagiers – laten ondersteunen van passagiers (o.a. bij inchecken, omboekingen en 'lost' bagage) – toezien op het verloop en wijze van serviceverlening en passagiersafhandeling, bijsturen waar nodig – oplossen van problemen/conflicten met passagiers	– correct en tijdige serviceverlening en afhandeling van passagiers – tijdige bijsturing – servicegerichtheid – minimale doorlooptijd check-in/onboarding
Beheer systemen	– toezien op het juist gebruik van systemen – laten oplossen van verstoringen en/of inroepen hulp derden	– opgevolgde voorschriften en opdrachten – juist gebruik van systemen
Administratie	– zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. passagiersgegevens/kenmerken van 'lost' bagage – (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies – vastleggen van werkafspraken en maken van logboek/dagrapportages/verslagen	– volledigheid registratie – bruikbaarheid procedures en instructies – bruikbaar- en volledigheid van rapportering
Overige	– zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken – doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende – deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied – meewerken in de operatie (indien nodig)	– schone werkplekken – bruikbaarheid van de voorstellen – kwaliteit van bijdrage aan projecten
Leidinggeven	– leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer – (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken – zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken – mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	– doelrealisatie door medewerkers – motivatie van medewerkers – juiste begeleiding – naleving HR-beleid en – -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	– toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

– Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk, piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

03.02 Functie Supervisor passagierassistentie

Functiecontext

De passagiersassistentie begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleenstaande moeders met kinderen, mensen met vliegangst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.
De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen die door de luchthaven beschikbaar worden gesteld en overal op de luchthaven staan.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
Geeft leiding aan ca. 25 passagiersassistenten (vaktechnisch)

Functiedoel

Coachen van de medewerkers tijdens het passageproces en coördineren en bewaken van de voortgang van de werkzaamheden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegewezen team	– bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost) – signaleren van, bijzonderheden en/of afwijkingen en nemen van maatregelen vaak in afstemming met dispatcher en leidinggevende – oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost – optreden als 1e aanspreekpunt bij calamiteiten	– voortgang werkzaamheden – doeltreffendheid bijsturing – snelheid van probleemoplossing
Coachen	– geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers o.h.g.v. kwaliteit, houding en gedrag – geven van aanwijzingen over wijze van werkuitvoering (hospitality, communicatie, tempo, service e.d.) – overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job – functioneren als 1e aanspreekpunt bij vragen medewerkers	– wijze van taakuitvoering door medewerkers – inzetbaarheid van medewerkers – kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden – mate van betrokkenheid van aangestuurde/ondersteunde medewerkers
Vervoer passagiers vertrekkende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies PDA met geschikt hulpmiddel – controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (Engels) – bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen – begeleiden van medewerkers tot de gate – registeren van handelingen in systeem PDA	– tevreden passagiers – efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven – gehaalde vlucht en targets – nageleefde procedures
Assistentie passagier boarding- en deboarding	– assisteren van passagier naar vliegtuigstoel – verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig – tillen van passagier op en van vliegtuigstoel	– tevredenheid over service – gevolgde procedures
Vervoer aankomende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate – controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie luchtvaartmaatschappij – begeleiden van passagiers (incl. handbagage) langs de douane en naar de bagagehal – ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi	– gevolgde procedures – tevreden passagiers – snelheid van handelen – gehaalde vlucht

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Overige	– bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s) – doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende – deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied	– actuele kennis van procedures/ systemen – beschikbare actuele informatie – bruikbaarheid van de voorstellen – kwaliteit van bijdrage aan projecten
Veilig en verantwoord functioneren	– toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

- Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage en passagiers.
- Veelal lopend en staand werk (ca. 14 km p.d.)
- Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

03.03 Functie Servicebalie employee/Ticketbalie employee

Functiecontext

De functie is gepositioneerd in de openbare ruimte van het vliegveld (voor de douane) waar reizigers e.a. bezoekers de servicebalie employee kunnen benaderen met vragen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Verlenen van diensten en service aan passagiers aan de service-/ticketbalie.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	– beantwoorden van vragen van reizigers en bezoekers (in Nederlands en Engels) – verstrekken van informatie, dan wel doorverwijzen/ – meelopen naar betreffende instantie/balie – verrichten van bijkomende handelingen (w.o. omboeken van tickets bij vertragingen en annuleringen en/of verwerkingen van overbagage) – verkopen van vliegtickets, upgrades, cash – boeken van hotels, vervoer e.d. voor (gestrande) passagiers – afhandelen van vragen/verzoeken conform richtlijnen en procedures van luchtvaartmaatschappij(en) signaleren van afwijkingen aan leidinggevende	– juiste informatie/doorverwijzing – adequate handelingen – gevolgde richtlijnen – servicegerichtheid
Administratie	– registreren en controleren van gegevens volgens richtlijnen – invoeren van gegevens in systemen – beheren van de kas en invoeren van de financiële administratie – uitvoeren van overige bijkomende administratieve werkzaamheden	– volledig- en juistheid van registratie en controle

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Overig	– bijhouden van veranderingen in procedures/systemen van de luchthaven en airline(s) – zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten – (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven – schoon en representatief houden van de werkplek	– actuele kennis van procedures/ systemen – beschikbare actuele informatie
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Eenzijdige houding bij baliewerkzaamheden.
– Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

03.04 Functie Passagiersassistent

Functiecontext

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vliegangst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.
De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen beschikbaar worden gesteld en overal op Schiphol staan. Iedere passagiersassistent heeft 1 of meerdere specialiteiten waarop zij naast het 'standaard' werk inzetbaar zijn.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Assisteren van passagiers (met een gereduceerde mobiliteit) naar en van het vliegtuig, via douane en wachtruimtes m.b.v. rolstoel en elektronische-karren op service gerichte wijze, zodat zij veilig, tijdig en tevreden de plaats van bestemming bereiken.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies (PDA) met geschikt hulpmiddel – controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels) – bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen – begeleiden van medewerkers naar wegbrenglocatie – registeren van handelingen in systeem PDA	– tevreden passagiers – efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven – gehaalde vlucht en targets – nageleefde procedures
Assistentie passagier boarding- en deboarding	– assisteren van passagier naar vliegtuigstoel – verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig – tillen van passagier op en van vliegtuigstoel – plaatsen van handbagage in bagagebakken	– tevredenheid over service – gevolgde procedures

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vervoer aankomende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/ ophaallocatie – controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie luchtvaartmaatschappij – begeleiden van passagiers (incl. (hand-)bagage) langs de douane en naar de eindlocatie (bijv. naar de trein, taxi of vertrekhal) – ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi	– gevolgde procedures – tevreden passagiers – snelheid van handelen – gehaalde vlucht
Overige	– begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers – bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s) – ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	– actuele kennis van procedures/systemen – beschikbare actuele informatie – beschikbaarheid van vervoersmiddelen
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage en passagiers.
– Veelal lopend en staand werk (ca. 14 km p.d.)
– Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

03.05 Functie Passagiers assistemt (Platform, incl. ambulift)

Functiecontext

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vliegangst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.
De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen die beschikbaar worden gesteld en overal op Schiphol staan.

Iedere passagiersassistent heeft 1 of meerdere specialiteiten waarop zij naast het 'standaard' werk inzetbaar zijn.
De platformpassagiersassistent vervoert met een Ambulift (passagiersschaarwagen) passagiers over het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Assisteren van passagiers (met een gereduceerde mobiliteit) naar en van het vliegtuig, m.b.v. passagiersloader en evt. vliegtuigrolstoel, zodat zij veilig, tijdig en tevreden de plaats van bestemming bereiken.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij gate/ afhaallocatie a.d.h.v. instructies PDA – controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels) – rijden met passagiersloader naar wegbrenglocatie en bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderd zijn – overdragen van rolstoel aan platformmedewerker bij vliegtuig – registeren van handelingen in systeem PDA	– tevreden passagiers – efficiënte en snelle verplaatsing over platform – gehaalde vlucht en targets – nageleefde procedures
Assistentie passagier boarding- en deboarding	– assisteren van passagier naar vliegtuigstoel – verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig – tillen van passagier op en van vliegtuigstoel – plaatsen van handbagage in bagagebakken	– tevredenheid over service – gevolgde procedures
Vervoer aankomende passagiers	– ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/ afhaallocatie – begeleiden van passagiers (incl. handbagage en rolstoel naar gate waar collega zorgt voor verder vervoer over luchthaven)	– gevolgde procedures – tevreden passagiers – snelheid van handelen
Verzorgde schaarwagen	– controleren (dagelijks) van technische staat van voertuig d.m.v. checklist – verzorgen van klein onderhoud aan voertuig – schoonhouden van voertuig – signaleren en melden van storingen aan leidinggevende	– juiste controles – kwaliteit van gebruikersonderhoud – tijdige signalering storingen
Overige	– begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers – bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s) – ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	– actuele kennis van procedures/systemen – beschikbare actuele informatie – beschikbaarheid van vervoersmiddelen
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

- Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van handbagage en passagiers.
- Lopend en staand werk.
- Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Kans op letsel bij platform door aanraking van bewegende onderdelen en vervoermiddelen (incidenteel).

03.06 Functie Medewerker passage/Grondsteward/Agent

Functiecontext

Onder passagiersafhandeling ‘passenger handling)/Passage wordt verstaan de afhandeling en begeleiding van passagiers op de luchthaven: vanaf het moment van aankomst van de passagier op de luchthaven, tot het moment van instappen in het vliegtuig.
De medewerker passage werkt zowel voor als na de douane en begeleidt de passagiers van de entrée van het vliegveld tot de ingang van het vliegtuig.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Registreren en controleren van reisdocumenten en bagage bij inchecken en aan de gate.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Check-in afhandeling	– inchecken van passagiers en bagage, controleren van reis- en vervoersdocumenten – innemen en labelen van (hand)bagage, vastleggen van gegevens – vaststellen en be-/afrekenen van overgewichtbagage, upgrades, afhandelen odd-size bagage overeenkomstig de geldende instructies – uitvoeren van omboekingen in de daarvoor bestemde (geautomatiseerde) systemen – afsluiten van de check-in	– nageleefde procedures en voorschriften – tevreden passagiers – juiste berekening en afhandeling overbagage – juist verstrekte documenten en informatie – minimale doorlooptijd van check-in afhandeling
Assistentie boarding en deboarding	– controleren van documenten (tickets en reisdocumentencontrole) en identiteitscheck van passagiers e.d. – inname handbagage aan de gate, labelen en toevoegen in het systeem – zorgen voor gate closure – nakijken en zekerstellen passagiers (en bagage)lijsten melden van afwijkingen en inschakelen verantwoordelijke collega's/ betrokken stakeholders	– gecontroleerde documenten – tevredenheid service – correcte registratie – gevolgde procedures – minimale doorlooptijd boarding en deboarding
Overige	– opvangen, begeleiden en verwijzen van passagiers (in Nederlands en Engels) – begeleiden van (nieuwe) medewerkers/stagiaires – maken en verzenden van vluchtrapportages – begeleiden van minderjarigen (UM's), mindervaliden PRM (Persons Reduce Mobility), scootmobiels, bekende personen, e.d. – schoon en representatief houden van werkplek	– actuele kennis van procedures/systemen – beschikbare actuele informatie – representatieve werkplek
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

- Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage.
- Veelal lopend en staand werk en/of zittend werk gedurende langere tijd bij check-in.
- Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

04.01 Functie Leidinggevende/Suprvisor lounge

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entrée/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagiers kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entrée bewijst te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
Geeft leiding aan ca. 10 medewerkers lounge en keuken

Functiedoel

Leidinggeven aan de werkzaamheden in de lounge.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Roosters (korte termijn)	– oplossen van personeelstekorten – inzetten van medewerkers op de verschillende werkplekken, rekening houdend met capaciteiten van beschikbare medewerkers	– naleving richtlijnen/wet arbeidstijden – omvang/kosten van externe inhuur
Aansturing	– informeren en instrueren van medewerkers – aansturen bewaken en toezien op de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen indien nodig – oplossen van problemen die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost	– inzet/bijdrage van medewerkers conform afspraken – effectiviteit van bijsturing – effectiviteit van afhandeling issues, onvolkomenheden
Verbetering	– doen van verbetervoorstellen vanuit inzicht in operationele knelpunten/verbeteringen – uitwerken en implementeren van verbeteringen in service en dienstverlening, na goedkeuring van het voorstel	– bruikbaarheid van voorstellen – draagvlak voor verbeteringen
Overig	– afhandelen van klachten – afroepen/bestellen van voorraden – oplossen van verstoringen/afwijkingen die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost – uitvoeren van administratieve werkzaamheden en rapporteren volgens procedures	– tevredenheid passagiers/klanten – tijdig en juist geleverde goederen – juiste vastlegging en rapportage
Leidinggeven	– leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer – (laten) inwerken en trainen van medewerkers – zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken – mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	– doelrealisatie door medewerkers – motivatie van mede-werkers – juiste begeleiding – naleving HR-beleid en – -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures – creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren – signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– adequate toezicht – mate van naleving van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

– Enerverend werk tijdens tempodruk, piekmomenten en calamiteiten (w.o. onvoorziene omstandigheden en agressieve passagiers).

04.02 Functie Medewerker lounge

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entrée/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagier kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entrée bewijs te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Verlenen van service aan passagiers in de lounge.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ontvangst gasten/ passagiers	– inchecken en registreren van gasten rekening houdend met toegangsbeleid van de luchtvaartmaatschappij en de maximale capaciteit van de lounge – weigeren van gasten bij onvoldoende capaciteit – afrekenen van kosten voor toegang (indien nodig) – informeren van gasten over mogelijkheden en dienstverlening in de lounge	– conformiteit aan toegangsbeleid en capaciteitsnormen – volledig- en juistheid van registratie – tevredenheid over ont-vangst
Hosting en service	– beantwoorden van vragen van gasten (vluchttijden, routes op AMS, procedures, samenstelling snacks e.d.) – regelen van assistentie voor begeleiding van minder valide gasten – omroepen van passagiers en vluchten indien nodig – (mede) afsluiten van de lounge	– juistheid van informatie – vriendelijk en correct taalgebruik – snelheid van antwoorden
Buffet	– op orde houden van food en beverage buffet – vervaardigen van snacks en versnaperingen ter ondersteuning van de keuken – signaleren van dreigende te korten	– tijdige aanvulling van vitrines – uitstraling (opmaak, presentatie) van vitrines – volgens voorschriften
Overig	– inwerken van nieuwe medewerkers – schoon- en opgeruimd houden van de lounge – meehelpen in de keuken bij bereiden en afwassen	– uitstraling lounge – gevolgde voorschriften
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Tillen van bladen, stapels servies, kratten en overige keukenmaterialen/apparatuur. Rijden met buffetkar.
– Bukken en veelal staand en lopend werk.
– Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. onvoorziene omstandigheden en agressieve passagiers).
– Kans op letsel door snijden, omgaan met kookplaten, uitglijden e.d.

04.03 Functie Medewerker keuken

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entrée/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagier kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entrée bewijs te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Bereiden van snacks en versnaperingen en uitvoeren van diverse werkzaamheden in het bedrijfsrestaurant.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bereiding snacks en versnaperingen	– opwarmen/bereiden van soepen en snacks gebruikmakend van de daarvoor bestemde apparatuur – opmaken van schalen en borden, vullen van manden en borden – aanvullen van het buffet	– gevolgde voorschriften (bereidingswijze e.d.) – tijdige (proactieve) aanvulling buffet – tempo van bereiding en mate waarin verspilling wordt voorkomen
Buffet en representatieve lounge	– aanvullen van het buffet – weghalen van lege schalen, borden e.d. – representatief en schoonhouden van buffet en omgeving	– uitstraling buffet dat voldoet aan de kwaliteits- en presentatienormen – tijdigheid aanvullingen
Keuken	– opslaan van binnenkomende etenswaren en goederen	– tijdigheid bestellingen – gevolgde voorschriften (first in first-out)
Overige	– schoonmaken en opruimende keuken en de keukenapparatuur – vullen, leeghalen en aanzetten van de afwasmachines	– tijdig opruimen en afvoeren – orde en netheid van de keuken en het bedrijfsrestaurant
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Uitoefenen van kracht bij het tillen en dragen van schalen en pannen en verplaatsen van buffetkar.
– Langdurig staan. Inspannende houdingen bij schoonmaakwerkzaamheden.
– Hinder van dampen (keuken) en van omgaan met reinigingsmiddelen. Enerverend werk tijdens tempodruk en piekmomenten.
– Kans op letsel door snijden, omgaan met kookplaten, hete pannen en vet.

05.01 Functie Capaciteitsplanner

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Coördineren van inzet van medewerkers en middelen voor een specifiek organisatieonderdeel.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	– in kaart brengen van capaciteitsbehoefte van airlines – vertalen van capaciteitsbehoefte naar kwalitatieve en kwantitatieve benodigdheden (medewerkers en middelen) – informeren t.a.v. bijzonderheden – deelnemen aan meetings, toelichten van keuzes en aangeven van alternatieve scenario's – verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met de rechten van medewerkers – opstellen van lange termijn medewerkers en middelen (maand)planning rekening houdend met benodigdheden en beschikbaar budget	– inzicht in capaciteitsbehoefte – effectief en efficiënte planningen – juiste verwerking van gegevens – draagvlak voor planning binnen organisatie
Planningsinformatie	– verzamelen, bewerken en rapporteren van stuurinformatie t.a.v. planningen, voorraden, opslagcapaciteit – analyseren van (structurele) afwijkingen t.o.v. (week)planningen, doen van voorstellen om herhaling te voorkomen	– betrouwbaarheid van stuurinformatie – kwaliteit van analyses – kwaliteit van oplossingen
Optimalisatie planningsproces	– aandragen van verbetermogelijkheden bij leidinggevende t.a.v. de optimale inzet van resources en middelen	– bruikbaarheid van verbetervoorstellen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – signaleren en melden van onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

05.02 Functie Personeelsplanner

Functiecontext

De functie kan zowel op de afdeling HR als in de operatie gesitueerd zijn.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Maken van (dagelijkse) planning en roostering in de operatie.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	– afstemmen over benodigde personeelscapaciteit o.b.v. de aangekondigde vluchten – controleren van informatie, o.a. van beschikbaarheid van medewerkers en vereiste vaardigheden en kwalificaties – plannen van personele inzet rekening houdend met beschikbare budgetten en kwaliteiten – signaleren en anticiperen op bijzonderheden – bespreken van knelpunten in de planning met betrokkene(n) – informeren betrokkene over in te lenen personeel (aantallen en kwalitatieve vereisten)	– optimale match vraag en aanbod – uitvoerbare planning
Overzicht	– onderhouden van contacten m.b.t. de benodigde personeels-capaciteit – monitoren van de uitvoering van roosters – onderhouden van de week- en dagplanning – afhandelen van planningsproblemen en inspelen op onver-wachte situaties, overleggen met betrokkenen over knelpunten en mogelijke oplossingen – aanpassing van planningen conform procedures – escaleren van leidinggevende in geval van niet oplosbare planningsproblemen	– snelheid opgeloste problemen – tijdig aanpaste planningen – tijdige escalatie
(Personeels-)administratie	– vastleggen van informatie over beschikbaarheid – verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met evenredige verdeling van mogelijkheden – registreren van ziekte, trainingen, vakanties, overwerkuren e.d. in het systeem, doorgeven aan HR – samenstellen van rapportages en overzichten (w.o. vakantie-rooster en bezettingslijsten)	– juiste verwerking van gegevens
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

05.03 Functie (Praktijk)trainer (platform)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Geven van theoretische- en praktijktrainingen aan eigen medewerkers en medewerkers van derden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Voorbereiding	– samenstellen van lesmateriaal, theorie- en praktijktrainingen rekening houdend met richtlijnen van luchtvaartmaatschappijen, protocollen en manuals van ground service equipment (in Engels) – bewaken van trainingsnoodzaak – vastleggen van en anticiperen op (gewijzigde) opleidingseisen van luchtvaartmaatschappijen	– actualiteit en kwaliteit van lesmateriaal – tijdig opgeleide medewerkers
Uitvoering	– geven van theoretische en praktijktrainingen incl. werken met groot materieel (de-icing, pushback, VDGS, Triple-A) – uitleggen van procedures, beantwoorden van vragen – observeren, motiveren en stimuleren van medewerkers – begeleiden en coachen van medewerkers – beoordelen van bekwaamheid en geven van feedback – signaleren en oplossen van (dreigende) problemen of afwijkingen in het trainingsproces	– kwaliteit en doeltreffendheid van praktijktrainingen – juiste beoordeling bekwaamheid medewerkers
Administratie	– vastleggen van geplande en gerealiseerde trainingen – registreren en bijhouden van opleidingsresultaten en bevoegdheden – aftekenen van certificaten voor medewerkers – bewaken van geldigheidsduur van certificeringen	– correcte registratie-/ – administratie gegevens
Verbeteren	– adviseren van management m.b.t. scholing en opleiding – evalueren van opleidingsresultaten en adviseren over aanvullende opleidingsinspanningen – signaleren van (wijzigingen in) opleidingsbehoeften – volgen van ontwikkelingen de organisatie en het vakgebied, w.o. door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen en contacten met collega trainers op luchthaven/bij andere werkgevers	– kwaliteit van bijdrage aan optimalisatie trainingen – tevredenheid leidinggevende over advies
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van naleving van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
– Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
– Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

05.04 Functie Praktijktrainer/Coach (on the job)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Assisteren van de afdelingsleiding en management bij het opleiden en begeleiden van (nieuwe)medewerkers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegewezen team	– bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost) – signaleren van, bijzonderheden of afwijkingen in de procesgang en overleggen met leidinggevende over oplossing – oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost	– voortgang werkzaamheden – doeltreffendheid bijsturing – snelheid van probleemoplossing
Coachen	– geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers – geven van aanwijzingen over wijze van werkuitvoering (communicatie, tempo, service e.d.) – overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job – functioneren als 1e aanspreekpunt bij vragen medewerkers	– wijze van taakuitvoering door medewerkers – inzetbaarheid van medewerkers – kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden – mate van betrokkenheid van aangestuurde/ – ondersteunde medewerkers
Opgeleide en geïnstrueerde medewerkers	– geven van uitleg en instructie processen, procesvoering, kwaliteitseisen, onderhoud e.d. – uiteenzetten, overdragen en toelichten van de lesstof, inspelen op vragen en reacties – toelichten van risico's m.b.t. de veiligheid en kwaliteit, alsmede aangeven/toelichten om te gaan met verstoringen en incidenten – geven van praktijkgerichte instructie op werkplekken, w.o. opsporen van (gefingeerde) verstoringen en het verhelpen daarvan – toetsen van het niveau van kennis en vaardigheid van betrokkenen d.m.v. afnemen van toetsen/examens (w.o. praktijkexamens en/of competentiechecks)	– mate van aansluiten opleidingen/instructies op praktijksituatie en eigenheden doelgroep – mate waarin efficiënt kennis e.d. wordt overgedragen – aantal geslaagde cursisten – tevredenheid cursisten over gevolgde opleiding
Verbetervoorstellen opleiding inspanning	– opstellen van rapporten, evalueren en toetsen van resultaten en adviseren m.b.t. aanvullende opleidingsinspanningen – volgen van de ontwikkelingen binnen de organisatie en signaleren van zich wijzigende opleidingsbehoeften, zodanig dat de opleidingsactiviteiten tijdig kunnen worden aangepast en daardoor blijven voldoen aan de gestelde doelen – volgen van ontwikkelingen binnen het vakgebied door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen e.d.	– inzichtelijkheid evaluatie opleidingsresultaten – tijdigheid van signaleren van wijzigingen in opleidingsbehoeften – kwaliteit van verbetervoorstellen
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures – creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren – signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– adequate toezicht – mate van naleving van voorschriften en procedures – tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

- Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van lawaai, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Kans op letsel door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

05.05 Functie Huismeester

Functiecontext

De huismeester draagt zorg voor het reguleren/op herkenbare plaatsen terugbrengen van verdwaalde hulpmiddelen (parkeerplaatsen, station, plaza buitengebieden, check e.d.).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Beheren van hulpmiddelen en ruimtes op Schiphol ter ondersteuning van de dienstverlening aan passagiers en medewerkers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzamelde hulpmiddelen	– zorgen voor een goede verdeling over de luchthaven van hulpmiddelen door het verplaatsen van hulpmiddelen zoals rolstoelen en elektrische karren – lopen van controle rondes over de luchthaven parkeerplaatsen, bushaltes e.d. om rolstoelen terug te halen – ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	– beschikbaarheid hulpmiddelen
Rolstoelen	– inspecteren van rolstoelen, signaleren van gebreken en mogelijkheden tot verbetering – uitvoeren van (kleine) reparaties en schoonmaken – regelen van uitvoeren van grotere reparaties door derden	– werkende en schone rolstoelen
Elektrokarren	– zorgdragen voor het opladen en verdelen van electrokarren over de luchthaven	– beschikbaarheid elektrokarren
Service (kantoor- en kantineruimte)	– inplannen van aanvragen – aanvullen van voorraden – in orde maken van vergaderruimtes – verzorgen van interne verhuizingen	– tevredenheid over uitvoering – tijdig aangevulde voorraden – tijdige uitvoering
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – wijzen van passagiers/medewerkers op onveilige situaties – signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedures – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

– Uitoefenen van kracht verplaatsen van rolstoelen, lege caddies e.d. en andere hulpmiddelen, interne verhuizingen.
– Veelal lopend en staand werk.

05.06 Functie Recruiter

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Zorgdragen voor de uitvoering van werving- en selectieactiviteiten, zodanig dat tijdig in de juiste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte wordt voorzien.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorming recruitmentproces	– leveren van input voor de jaarplanning van recruitmentactiviteiten – bouwen en onderhouden van een in- en extern netwerk (w.o. met leidinggevenden en uitzendbureaus)	– continuïteit en kwaliteit van recruitmentondersteuning – kwaliteit van relatienetwerk
Coördinatie wervingsacties	– opzetten en bewaken van wervingscampagnes en promotionele acties – aanboren van media en doelgroepen – afstemmen met en rapporteren aan leidinggevende – bewaken van de kosten binnen bepaalde budgetten	– doelmatigheid van wervingsmethoden – tijdige beschikbaarheid van de juiste kandidaten – voldoen aan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte
Advies management	– onderzoeken naar geschikte wervingsmedia, wervingskanalen en wervingswijzen – adviseren van HR-adviseur/leidinggevende – opstellen van wervingsprofielen/vacatureteksten – rapporteren (periodiek) van relevante ken- en stuurgetallen	– tevredenheid management – aantal overgenomen adviezen – volledig- en correctheid van wervingsprofielen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Recruitmentactiviteiten	– inwinnen van inhoudelijke informatie over vacature(s) bij leidinggevende – coördineren en uitvoeren van het recruitmentproces (w.o. inzet wervingskanaal, opzet teksten, screenen cv's, voeren van gesprek) i.s.m. leidinggevende – adviseren van leiding t.a.v. passende kandidaat en ondersteunen van leidinggevende/HR bij het vervolgtraject – administratief afhandelen van recruitmentactiviteiten	– kennisniveau inhoud vacatures en context – doeltreffendheid ingezette recruitmenttools – geschiktheid van geselecteerde kandidaten
Wervingsactiviteiten	– regelen van advertenties – opzetten, inrichten en bemensen van de stands op scholen en banenbeurzen – verstrekken van relevante informatie (w.o. over de organisatie, de functie, ontwikkelmogelijkheden, beloningen e.d.)	– doeltreffende wervingsuitingen – aantal reflectanten met passende personeelskwalificaties – niveau van kosten voor personeelswerving
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – signaleren en melden van onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

05.07 Functie Medewerker personeelsadministratie

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van personeelsadministratie, zodanig dat optimale ondersteuning wordt gerealiseerd.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsadministratie	– doorvoeren van veranderingen in arbeidsovereenkomst en in systemen – zorgen voor aan- en afmeldingen i.h.k.v. sociale wetgeving, Belastingdienst, pensioenfonds – verwerken van informatie m.b.t. functionerings- en beoordelingsgesprekken, opleidingsafspraken e.d.	– compleet- en correctheid van de administratie – tijdigheid aan- en afmeldingen – toegankelijkheid opgeslagen data
Salarisadministratie	– verzamelen en controleren van de input voor de salarisberekening – doorvoeren van mutaties in systemen – toepassen van regels m.b.t. toeslagen voor overwerk – laten opstellen van bruto-/nettoberekeningen – aanleveren van salarisgegevens aan extern salarisbureau – beantwoorden van vragen m.b.t. salarisadministratie	– correctheid van de verwerking wijzigingen – nauwkeurigheid van controles en berekeningen – inzichtelijk- en tijdigheid berekeningen
Correspondentie (overwegend vertrouwelijk)	– opstellen van brieven, mededelingen e.d. volgens aanwijzingen – verwerken van documenten en zorg dragen voor de ondertekening volgens gegeven bevoegdheden – archiveren van afdelings- en personeelsgegevens, volgens regels	– tijdig- en juistheid van administratieve verwerkingen – vindbaarheid gegevens
Informatieverstrekking	– informeren van medewerkers en managers t.a.v. HR-regelingen – verstrekken van informatie via diverse kanalen (e.e.a. op basis van aangeleverde informatie)	– tevredenheid medewerkers/managers – volledigheid van informatie
Algemene HR-ondersteuning	– bieden van ondersteuning aan de HR-afdeling en aan de HR-adviseurs bij alle voorkomende werkzaamheden	– kwaliteit verleende ondersteuning – tevredenheid opdrachtgever
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures – signaleren en melden van onregelmatigheden	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures – tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

05.08 Functie Administratief medewerker

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van administratieve werkzaamheden c.q. verwerken van gegevens.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratie	– verzamelen en controleren van gegevens voor (deel)administratie a.d.h.v. aanvragen/documenten – invoeren, muteren en/of coderen van gegevens – uitvoeren van berekeningen en navraag doen (in- en extern) bij onduidelijkheden – signaleren van ontbrekende gegevens en opvragen bij betrokkenen	– juist- en tijdigheid van registraties – adequaatheid van handelen bij onduidelijkheden – tijdigheid van rappelleren en escalatie naar leiding
Informatieverstrekking	– fungeren als aanspreekpunt voor vragen, deze beantwoorden of doorverwijzen – verzamelen, bewerken en rangschikken van gegevens en verstrekken van informatie – samenstellen van diverse overzichten volgens de daarvoor geldende richtlijnen/instructies	– juiste beantwoording/ – doorverwijzing van vragen – tijdigheid van overzichten – tijdig- en juistheid van info
Archivering	– verwerken van documenten – archiveren en opschonen (periodiek) van relevante documenten	– correctheid en actualiteit van archief
Veilig en verantwoord functioneren	– naleven van de geldende voorschriften en procedures	– actuele kennis voorschriften en procedure – mate van nalevering van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

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

BIJLAGE 1 FORMAT FUNCTIEPROFIEL

Functie Organisatie	[functienaam] [Organisatienaam]	[functienummer]

Functiecontext

Positie in de organisatie

Rapporteert aan:
Geeft leiding aan:

Functiedoel

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	–	–

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	–	–
	–	–
	–	–
	–	–
	–	–
	–	–
	–	–

Werkgerelateerde bezwaren

BIJLAGE 2 TOELICHTING FORMAT FUNCTIEPROFIEL

Functie Organisatie	[functienaam] [Organisatienaam]	[functienummer]

Functiecontext

Aanvullende functie-informatie om een beter beeld te krijgen van de omgeving van een functie; 1 alinea over organisatie, 1 alinea over afdeling, enkele zinnen over de functie (indien u dit niet kwijt kan in de rest van de functieomschrijving).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hieronder wordt de plaats van de functie in de organisatiestructuur van de onderneming aangegeven. Wie is de direct leidinggevende?
Geeft leiding aan Aan wie wordt, eventueel, direct en indirect (meerdere lagen leidinggeven) leidinggegeven Zo niet, dan 'Niet van toepassing.'

Functiedoel

Hier wordt, in één volzin, aangegeven wat met de uitoefening van de functie moet worden bereikt en met welk resultaat; het is dus een samenvatting van de functie, aansluitend bij de rest van de omschrijving hieronder. Begin met hele werkwoorden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
In deze kolom wordt de resultaatbijdrage aangegeven, op onderdelen van de functie. Een functie bestaat uit ongeveer 5 (+/- 2) resultaatgebieden welke de essentie van de functie-inhoud afdekken. Je kunt het ook zien als onderdelen van het functiedoel. Waar gaat het om? Een resultaatgebied geeft in enkele woorden weer waarop het resultaat/ bijdrage van werken zichtbaar moet worden Een resultaatgebied is outputgericht en doorgaans vrij constant en verandert niet jaarlijks.	Hieronder worden de aard van de werkzaamheden en daarmee verband houdende verantwoordelijkheden/ bevoegdheden, omschreven. Vooral dient tot uiting te komen 'wat' (en 'waarom het') moet gebeuren. Waar gaat het om? (hoofd)activiteiten die worden verricht en tot welke resultaten deze moeten leiden. Hierbij geldt: één activiteit of een aantal met elkaar samenhangende activiteiten per alinea. Denk hierbij ook aan de wijze waarop gebruik dient te worden gemaakt van verantwoordelijkheden/bevoegdheden in de vorm van bijvoorbeeld nemen van beslissingen en maatregelen, maken van keuzen et cetera. Vergeet ook niet welke problemen en moeilijkheden door de functie worden opgelost, in hoeverre de functie gebonden is aan regels, procedures, voorschriften, richtlijnen, et cetera.	Deze kolom bevat maatstaven waaraan het presteren in een functie kan worden afgemeten. Ze maken het verwachte resultaat concreet. Waar gaat het om? Wat is van belang bij het realiseren van resultaatgebied? (bijv.: mate van .., juistheid van .., snelheid van ..)

Werkgerelateerde bezwaren

Werkomstandigheden zijn soms zodanig dat ze bovenmatige inspanningen vereisen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren. De bezwarende omstandigheden omschrijven – voor zover van toepassing

– in maximaal vier alinea's en in de aangegeven volgorde (zie ook bijlage 3 de ORBA-methode):

Zwaarte; Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren?
Houding & beweging; Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren?
Werkomstandigheden; Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie?
Persoonlijk risico; Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (kans op letsel).

Nb; onder werkgerelateerde bezwaren vallen niet de bezwaren verbonden aan het werken in ploegendienst, verrichten van overwerk, consignatie, werkdruk, etc.

Het functieprofiel is nu compleet en kan ingedeeld worden.

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 uitmaken 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 toelichting aan de medewerkers goed duidelijk maken dat deze aanvulling niet meetelt voor de functie indeling!

BIJLAGE 3 DE ORBA-METHODE

Binnen de WPBL wordt gebruik gemaakt van de ORBA®-functiewaarderingsmethode. ORBA® behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingssystemen in Nederland en is eigendom van AWVN. De ORBA®-methode is een instrument voor het analyseren van verschillen tussen functies en het uitdrukken van deze verschillen in termen van relatieve zwaarte of niveau. De belangrijkste toepassing is het op consistente en rechtvaardige wijze onderbouwen van beloningsverhoudingen.
Het gehele proces van ontwikkeling, toetsing en toepassing van de ORBA®-methode wordt door AWVN afgestemd met deskundigen van de vakorganisaties.

Waarderen van functies met ORBA®

De ORBA®-functiewaarderingsmethode:
– maakt het mogelijk functies op vergelijkbare wijze te analyseren en te waarderen;
– 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;
– sluit aan bij maatschappelijk geaccepteerde rangordeverhoudingen.

De ORBA®-methode hanteert het volgende model:



Hieronder volgt een korte toelichting op het bovenstaande model.

Verwachte bijdrage

De output, het beoogde resultaat, is het vertrekpunt in het analytisch kader. Richtinggevende vragen hierbij zijn:
– Wat is het beoogde resultaat van de functie en binnen welke kaders moet dit gerealiseerd worden? (gezichtspunt effect)

– Welke invloed moet worden uitgeoefend op anderen om het resultaat te realiseren? (gezichtspunt relationele invloed)
– Betreft het een leidinggevende functie? Zo ja, betreft dit hiërarchische of vaktechnische/functionele aansturing? (gezichtspunt positionele invloed)

Functionele beslissingen

Wat is de aard van de functionele beslissingen die de medewerker moet nemen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren? Richtinggevend hierbij is:
– Wat is de moeilijkheidsgraad van de vragen en problemen waarmee de functionaris wordt geconfronteerd en welke ruimte heeft de functionaris voor het vinden van oplossingen? (gezichtspunt problematiek)

Vereiste bekwaamheden

Welke bekwaamheden zijn vereist om de verwachte bijdrage te kunnen leveren en de beslissingen te kunnen nemen? Richtinggevende vragen hierbij zijn:
– Welke breedte- en dieptekennis is vereist om problemen op te lossen? (gezichtspunt kennis)
– Welke vaardigheden zijn nodig om op het vereiste niveau te kunnen communiceren? (gezichtspunt communicatie)
– Welke motorische vaardigheden moet de functionaris hebben om de vereiste bewegingen te kunnen uitvoeren? (gezichtspunt motoriek)

Werkgerelateerde bezwaren

Welke bezwaren zijn verbonden aan het werk? Richtinggevende vragen hierbij zijn:
– Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt zwaarte)
– Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt houding & beweging)
– Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie? (gezichtspunt werkomstandigheden)
– Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (gezichtspunt persoonlijk risico)

Meer informatie over de ORBA-methode is te vinden op de website van AWVN (www.awvn.nl/orba).

BIJLAGE 4 INDELINGSFORMULIER

Indelingsbesluit

Functienaam bedrijfsfunctie	Datum	Functiegroep

Vergeleken branchefuncties

Volgnr.	Functienaam branchefunctie	Functienummer	Functiegroep
1.			
2.			

Onderbouwing indelingsbesluit

De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 1

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter

Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	O Minder O Gelijkwaardig O Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	O Lichter O Gelijkwaardig O Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	O Lager O Gelijkwaardig O Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	O Lager O Gelijkwaardig O Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	O Minder O Gelijkwaardig O Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 1 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat ....
Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 1.

De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 2

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter
Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	O Minder O Gelijkwaardig O Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	O Lichter O Gelijkwaardig O Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	O Kleiner O Gelijkwaardig O Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	O Lager O Gelijkwaardig O Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	O Lager O Gelijkwaardig O Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	O Minder O Gelijkwaardig O Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 2 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat ....

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 2.

BIJLAGE 5 VERGELIJKBARE FUNCTIENAMEN BRANCHEFUNCTIES

Functienummer	Hoofdnamen branchefunctie	Vergelijkbare functienamen
01.01	Bagage handler	Medewerker bagage, Bagage employee
01.02	Senior bagage handler	Senior medewerker bagage, Senior bagage employee
01.03	Leidinggevende bagage	Teamleider bagage, Coördinator bagage, Supervisor bagage
01.04	Bagage tracing employee	

Functienummer	Hoofdnamen branchefunctie	Vergelijkbare functienamen
02.01	Pushbacker	Sleper, Allround platformmedewerker
02.02	Ramp agent	Ramp employee, Medewerker platform
02.03	Dispatcher	Flight dispatcher, Rampagent
02.04	Turn around coördinator	Voorman omdraai
03.01	Leidinggevende passenger handling	Leidinggevende passage, Supervisor passenger handling
03.02	Supervisor Passagiersassistentie	Leidinggevende airportcaddy
03.03	Servicebalie employee	Ticketbalie medewerker
03.04	Passagiersassistent (platform)	
03.05	Passagiersassistent (platform, incl. schaarwagen)	
03.06	Medewerker passage	Grondsteward, Agent
04.01	Leidinggevende lounge	Supervisor lounge
04.02	Medewerker lounge	
04.03	Medewerker keuken	
05.01	Capaciteitsplanner	
05.02	Personeelsplanner	
05.03	Praktijktrainer	Trainer, Praktijktrainer platform
05.04	Praktijktrainer (on the job)	
05.05	Huismeester	

BIJLAGE 2. SALARISSCHALEN

Per 1 januari 2026 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 16,29	€ 19,19
B	€ 16,29	€ 19,46
C	€ 16,43	€ 20,03
D	€ 16,58	€ 20,88
E	€ 17,00	€ 21,87
F	€ 17,56	€ 23,14
G	€ 18,28	€ 24,70
H	€ 19,13	€ 26,41
I	€ 20,26	€ 28,53
J	€ 21,53	€ 31,22

Per 1 juli 2026 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 16,62	€ 19,57
B	€ 16,62	€ 19,85
C	€ 16,76	€ 20,43
D	€ 16,91	€ 21,30
E	€ 17,34	€ 22,31
F	€ 17,92	€ 23,61
G	€ 18,64	€ 25,20
H	€ 19,51	€ 26,94
I	€ 20,66	€ 29,10
J	€ 21,96	€ 31,85

Per 1 januari 2027 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 17,11	€ 20,16
B	€ 17,11	€ 20,45
C	€ 17,26	€ 21,05
D	€ 17,41	€ 21,94

Groep	minimum	maximum
E	€ 17,86	€ 22,98
F	€ 18,45	€ 24,31
G	€ 19,20	€ 25,95
H	€ 20,09	€ 27,74
I	€ 21,28	€ 29,97
J	€ 22,62	€ 32,80

Als het basisuurloon in de tabellen in deze bijlage door verhoging van het wettelijk minimumloon uitkomt onder het wettelijk minimumloon per uur, heb je recht op betaling van het wettelijk minimumloon per uur.

BIJLAGE 4. GENERATIEREGELING

Aanvraagtermijn en invoeringsdatum

Je kan als werknemer een aanvraag bij je werkgever indienen om gebruik te maken van de generatieregeling. Tussen de aanvraagdatum en de ingangsdatum zit minimaal drie maanden. Dit betekent dat je altijd minimaal drie maanden voor de beoogde ingangsdatum je aanvraag bij de werkgever moet indienen.

Twee generatieregelingen

Er zijn twee generatieregelingen: de 80, 90, 100 regeling en de 60, 80, 100 regeling.

Invoeringsleeftijd en arbeidsduur

Je kan je arbeidsduur verkorten naar 80% of 60% van de oorspronkelijke arbeidsduur. Aansluitend ga je uit dienst en volledig met pensioen.

Vanaf 1 januari 2026 tot en met 31 december 2026 geldt:
Je kunt deelnemen aan de 80, 90, 100 regeling vanaf 59 jaar en aan de 60, 80, 100 regeling vanaf 60 jaar.

Vanaf 1 januari 2027 geldt:
Je kunt deelnemen aan de 80, 90, 100 regeling vanaf 58 jaar en aan de 60, 80, 100 regeling vanaf 60 jaar.

Als je deelneemt aan de 80, 90 100 regeling voor de leeftijd van 60, dan geldt dat je als je 60 jaar of ouder wordt je de keuze hebt om je arbeidsduur (verder) te verkorten naar 60% van de oorspronkelijke arbeidsduur.

Basissalaris en pensioenopbouw

Bij een verkorting naar 80% van je arbeidsduur ontvang je 90% van jouw basissalaris en bij een verkorting naar 60% van je arbeidsduur ontvang je 80% van jouw basissalaris. Gedurende deze periode wordt de pensioenopbouw voor 100% voortgezet. Ook jij betaalt mee aan de pensioenopbouw op basis van 100% arbeidsduur.

Instemming werkgever

Deelname aan de Generatieregeling op het beoogde tijdstip, kan pas na schriftelijk akkoord van de werkgever. Indien de deelname aan de Generatieregeling tot grote negatieve operationele of uitvoeringstechnische problemen leidt, kan de werkgever de ingangsdatum uitstellen tot maximaal drie maanden na de oorspronkelijk beoogde ingangsdatum.

Parttimecontract

Als je al parttime werkt dan is de regeling naar rato op jou van toepassing.

Als je fulltime werkt en je maakt gebruik van de regeling dan wordt je parttimer en past je werkgever je arbeidsovereenkomst aan. Je arbeidsvoorwaarden worden naar rato aangepast, zoals de opbouw van je vakantie-uren en de vergoeding voor woon-werkverkeer. Arbeidsvoorwaarden die gebaseerd

zijn op jouw basissalaris, zoals bijvoorbeeld de vakantietoeslag, worden in deze regeling op basis van 90% respectievelijk 80% toegepast.

Dienstroostertoeslag

Het uitgangspunt wanneer je gebruik maakt van de regeling is dat je deelneemt in het roosterpatroon dat geldt voor werknemers met een vergelijkbaar urenaantal.

Arbeidsongeschikt

Toetreding is alleen mogelijk als je arbeidsgeschikt bent.

Werknemers die bij aanvang van de regeling arbeidsongeschikt zijn kunnen niet aan de regeling

deelnemen zolang zij arbeidsongeschikt zijn.

Financiële gevolgen

Deelname aan de regeling kan financiële/fiscale gevolgen hebben. De potentiële deelnemer wordt nadrukkelijk op deze mogelijke gevolgen gewezen en de deelnemer geadviseerd zich goed te beraden.

De potentiële deelnemer ontvangt een zogenaamde bruto/netto berekening, waarin de financiële gevolgen van deelname aan de regeling worden verduidelijkt.

Inrichting roosterpatroon

De werkgever realiseert zich dat door invoering van de regeling bijvoorbeeld diensten anders georganiseerd moeten worden en roosters moeten worden aangepast. Je moet je realiseren dat je mogelijk in een andere roosterpatroon geplaatst kan worden door deelname aan de regeling.

De inrichting van het roosterpatroon moet nader in overleg met de werknemer worden uitgewerkt.

Bij gebruikmaking van de Generatieregeling is overwerk alleen in incidentele gevallen toegestaan.

Schriftelijke vastlegging

Bij aanvang van de deelname aan de regeling worden over de (voltijds) pensioendatum en daarmee over het einde van de arbeidsovereenkomst tussen jou en je werkgever afspraken gemaakt die schriftelijk worden vastgelegd. Je committeert je aan de afgesproken datum waarop de arbeidsovereenkomst eindigt. Als je daarop op een later moment terugkomt, is je werkgever gerechtigd de door werkgever gemaakte kosten en de loondoorbetaling tijdens de arbeidsduurverkorting volledig op jou te verhalen.

Herbezetting

Je werkgever zal de vrijgevallen arbeidscapaciteit in beginsel herbezetten, waar mogelijk met jongeren. Tijdstip waarop en mate van herbezetting is ter beoordeling aan werkgever en hangen mede af van de deelname aan de regeling en marktontwikkelingen.

BIJLAGE 5. KERNBEPALINGEN CAO VOOR DE SECTOR PASSAGIERS- EN BAGAGEAFHANDELING LUCHTVAART

Tabel 1: Overzicht kernbepalingen

WagwEU onderwerpen	Cao artikelen
Algemeen	
Maximale werktijden en minimale rusttijden.	Hoofdstuk 3. Tijd Artikel 7. Arbeidsduur Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen, A: algemeen, B: met uitzondering van de verwijzing naar de WOR, C: arbeidstijden dienst, D: nachtdienst, met uitzondering van 3 AOW-gerechtigde (betreft relatie met Nederlandse sociale zekerheid), E: rust
Minimum aantal betaalde jaarlijkse verlofdagen	Artikel 9. Vakantie-uren Artikel 10. Feestdagen

WagwEU onderwerpen	Cao artikelen
Beloning, inclusief vergoedingen voor overwerk; dit punt is niet van toepassing op aanvullende bedrijfspensioenregelingen	4. Inkomen Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei Artikel 14. Promotie en demotie Artikel 15. Vakantietoeslag 5. Toeslagen Artikel 16. Extra werken, met uitzondering van 7 AOW gerechtigde (betreft relatie met Nederlandse sociale zekerheid) Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag Artikel 18. Feestdagen 6. Vergoedingen Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer Artikel 20. Maaltijdvergoeding Artikel 21. Overige vergoedingen, met uitzondering van Overlijdensuitkering (betreft sociale zekerheid), EHBO/BHV, Jubileum Bijlage 1; functiehandboek cao passagiers- en bagageafhandeling Bijlage 2; salarisschalen
Voorwaarden voor het ter beschikking stellen van werknemers, inzonderheid door uitzendbedrijven	
Gezondheid, veiligheid en hygiëne op het werk	Artikel 8: Rooster, diensten, oproepen D: nachtdienst, 3 AOW-gerechtigde Artikel 16: 7 AOW-gerechtigde
Beschermende maatregelen met betrekking tot de arbeidsvoor-waarden en -omstandigheden van zwangere of onlangs bevallen vrouwen, van kinderen en jongeren	
Gelijke behandeling van mannen en vrouwen, alsmede andere bepalingen inzake niet-discriminatie	
De voorwaarden van huisvesting van werknemers, indien de werkgever huisvesting ter beschikking stelt aan werknemers die zich niet op hun gewone werkplaats bevinden	
Toeslagen of vergoeding van uitgaven voor reis-, maaltijd- en verblijfkosten voor werknemers die beroepshalve van huis zijn	

Dictum II
De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 30 juni 2027.

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.
Voor gewijzigde wet- en regelgeving door de inwerkingtreding van de Wet invoering minimumuurloon per 1 januari 2024 geldt ook dat bij strijdigheid genoemde gewijzigde wet- en regelgeving prevaleert zoals de regelen in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag en boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Dit betekent onder andere dat indien de salarisbedragen lager zijn dan het wettelijk minimum(uur)loon, de wettelijke bedragen van toepassing zijn en dat in de loonopgave ook melding gemaakt moet worden van het voor desbetreffende werknemer van toepassing zijnde minimumuurloon.

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 is krachtens een afzonderlijke beschikking conform de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing op Groningen Airport Eelde N.V.

Dictum VI
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 2027 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 13 maart 2026

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
namens deze,
De directeur Collectieve arbeidsovereenkomsten,
P.S. Nanhekhan