STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 37008
19 november 2026

**Retail Non-Food 2026/2027**
**Verbindendverklaring cao-bepalingen**

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

# Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 16 november 2026 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Retail Non-Food

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

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

Partijen ter ener zijde: INretail, Tuinbranche Nederland, Federatie Goud en Zilver (FGZ) en NSO Retail;

Partijen ter andere zijde: AVV, De Unie, CNV en RMU Werknemers.

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

Besluit:

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

## I. ALGEMEEN

### Artikel 1 – Werkingssfeer

Deze cao is een raam-cao. Het gedeelte t/m 'IV Collectieve Regelingen' en alle bijlagen behalve bijlage 1b gelden voor alle ondernemingen die onder de werkingssfeer van deze cao vallen. De andere artikelen zijn opgenomen in modules en gelden voor bepaalde branches/sectoren. Waar arbeidsvoorwaarden in de module afwijken van het basisgedeelte (t/m IV Collectieve Regelingen) gelden de arbeidsvoorwaarden in de module, niet die in het basisgedeelte. Bij elke module staat vermeld voor welke branche(s)/sector(en) deze van toepassing is.
In bijlage 1b staan de loontabellen die per branche/sector gelden.
Deze cao is van toepassing op de arbeidsovereenkomst tussen de werkgever en de medewerker, die in Nederland werkzaam is in een onderneming in de Retail Non-Food waar de omzet voor ten minste 50% afkomstig is uit ('het omzetcriterium') of ten minste 50% van de medewerkers werkt in ('het medewerkerscriterium') een of meer van de volgende activiteiten:

1. De verkoop (in een winkel of via internet) aan particulieren of eindgebruikers van
   a. Mode-artikelen
   b. Sportartikelen
   c. Schoenen
   d. Verf, verfbenodigdheden en aanverwante artikelen, in deze cao verder te noemen Detailhandel in Verf en Woninginrichting
   e. Tuincentra-artikelen
   f. Meubelen en woonaccessoires, met uitzondering van antieke meubelen, kampeermeubelen, schoolmeubelen, kantoormeubelen en betimmeringen
   g. Voor woninginrichting bestemde (textiel en niet-textiel)goederen, waaronder vloerbedekking, vaste tapijten, lopers, raambekleding, verlichting, bespanningsstoffen, behang of andere wandbekleding
   h. Keukens
   i. Badkamersanitair en aanverwante artikelen
   j. Parket- en/of andere soortgelijke vloeren, alsmede linoleum-, kurk-, kunststof- en laminaatvloeren. De cao is niet van toepassing op ondernemingen die volgens artikel 5.1 van de Regeling ter uitvoering van de Wet Financiering Sociale Verzekeringen (Regeling Wfsv d.d. 2 december

2005, stcrt. 2005, 242, laatstelijk gewijzigd d.d. 6 februari 2017, stcrt. 2017, 7787) vallen onder sector 5 (houten emballage-industrie, houtwaren- en borstelindustrie) of onder sector 17 (detailhandel en ambachten), mits zij lid zijn van de Vereniging van Parketvloerenleveranciers of Parketmeesters.

k. Juwelen, goud en zilveren werken, uurwerken, edelstenen en aanverwante artikelen.
l. Parfumerieartikelen, waaronder in hoofdzaak producten op het gebied van schoonheid, lichaamsverzorging van de mens en aanverwante artikelen.
m. gespecialiseerde winkels in tabaksproducten, rookwaren, rookaccessoires, loten en dagbladen en als zodanig ingeschreven en geregistreerd bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.
n. gemakswinkel waarin fast moving non-food producten (waaronder tabak, tijdschriften, boeken, kantoorartikelen, wenskaarten, cadeauartikelen en dergelijke) worden verkocht en eveneens diensten (waaronder postale en bancaire diensten, pasfotoservice, kansspelverkoop en cadeaubonnenverkoop) worden verricht.

Voor het bepalen van de omzet van de diensten wordt alleen de provisie van de dienst meegeteld.

2. De verkoop van meubelen, verlichting en voor woninginrichting bestemde textielgoederen (door projectstoffeerders of in een winkel of via internet) aan grootverbruikers of aan personen die het gekochte in een door hen gedreven onderneming gebruiken, tenzij deze goederen in hoofdzaak in eigen onderneming worden vervaardigd, waarbij de verkoop van de voor woninginrichting bestemde textielgoederen gepaard gaat met de plaatsing of verwerking ervan. Onder grootverbruikers wordt verstaan: bedrijven, scholen en instellingen in de breedste zin van het woord.
3. De uitoefening van technische/ambachtelijke en dienstverlenende werkzaamheden, verband houdende met de verkoop van artikelen als onder
   a. artikel 1 lid 1 sub f (zoals het plaatsen en monteren),
   b. artikel 1 lid 1 sub g (zoals het leggen van vaste tapijten en lopers, het aanbrengen van verlichting, het aanbrengen van bespanningsstoffen of verwerken daarvan tot wandbekleding, herstellen van vloerbedekking of wandbekleding), behalve wanneer de werkzaamheden in de uitoefening van detailhandel in doe-het-zelf artikelen of bouwmaterialen gebeuren.
   c. artikel 1 lid 1 sub h (zoals het plaatsen of aansluiten), behalve wanneer de werkzaamheden in de uitoefening van het aannemersbedrijf op het gebied van de burgerlijke en utiliteitsbouw of in de uitoefening van detailhandel in doe-het-zelf artikelen of in bouwmaterialen gebeuren,
   d. artikel 1 lid 1 sub i (zoals het plaatsen of aansluiten), behalve wanneer de werkzaamheden in de uitoefening van het aannemersbedrijf op het gebied van de burgerlijke en utiliteitsbouw of in de uitoefening van detailhandel in doe-het-zelf artikelen of in bouwmaterialen gebeuren,
   e. artikel 1 lid 1 sub j (zoals het leggen van deze vloeren).
4. Het leggen van vloeren (niet gekoppeld aan de verkoop ervan) genoemd onder artikel 1 lid 1 sub j.
5. Het bedrijfsmatig aanbrengen van behangsel, behalve wanneer dit in de uitoefening van het aannemersbedrijf op het gebied van de burgerlijke en utiliteitsbouw of in de uitoefening van het schilders- en afwerkingsbedrijf gebeurt.
6. Het vervaardigen en bewerken van gordijnen in gordijnenateliers, mits deze lid zijn van INretail.

Het medewerkerscriterium in deze cao is ondergeschikt aan een omzetcriterium in een andere doorgaans avv'de cao. Als bijvoorbeeld een werkgever 40% omzet haalt uit retail, maar daar 60% van zijn medewerkers voor inzet, en 60% omzet haalt uit wholesale met de andere 40% van zijn medewerkers, dan valt die werkgever niet op grond van het in deze cao opgenomen omzetcriterium onder de werkingssfeer van cao Retail Non-Food, maar wel op grond van het medewerkerscriterium. Mocht deze werkgever onder de werkingssfeer vallen van een andere doorgaans avv'de cao, dan prevaleert die andere cao.

Onder een onderneming in de Retail Non-Food wordt ook begrepen een onderneming of een afdeling van een onderneming die ondersteunend is aan en samenhangt met de activiteiten van die onderneming, zoals hoofdkantoor, centraal magazijn, distributiecentrum en/ of callcenter.

De cao is ook van toepassing op Dille & Kamille en Xenos.

**Subwerkingssferen (ten behoeve van bepaling van kracht zijnde module)**

In deze cao verstaan we onder omzet: de omzet van een onderneming vallend onder de werkingssfeer uit artikel 1, waarbij de omzet is gerealiseerd uit alle activiteiten die meetellen voor de bepaling van de omzet in artikel 1.

De module Wonen is van toepassing op een onderneming die valt onder de werkingssfeer in artikel 1 en waarvan de cumulatieve omzet uit 1.f, g, h, i, j en 2 tot en met 6 groter is dan elk van de andere onderdelen uit de omzet.

De module Schoenen is van toepassing op een onderneming die valt onder de werkingssfeer in artikel 1 en waarvan de omzet uit 1.c groter is dan elk van de andere onderdelen uit de omzet en groter dan de cumulatieve omzet uit 1.f, g, h, i, j en 2 tot en met 6 bij Wonen.

De module Tuincentra is van toepassing op een onderneming die valt onder de werkingssfeer in artikel 1 en waarvan de omzet uit 1.e groter is dan elk van de andere onderdelen uit de omzet en groter dan de cumulatieve omzet uit 1.f, g, h, i, j en 2 tot en met 6 bij Wonen.

**Uitsluitingen van de werkingssfeer**

Deze cao is niet van toepassing op de arbeidsovereenkomst van de werkgever met:

– statutaire directieleden;

– de medewerker die niet beroepsmatig kortdurend werk doet, waaronder de vakantiewerker;
– de medewerker die in dienst is bij IKEA of de Bijenkorf.

Ook is de cao niet van toepassing op de arbeidsovereenkomst van de werkgever en medewerker die onder de werkingssfeer vallen van een van de volgende cao's:
– de cao MITT;
– de KNDB cao;
– de Audax- of Bruna cao;
– de cao voor de Boekhandel en Kantoorvakhandel;
– de cao Gespecialiseerde Detailhandel in Bloemen en Planten;
– de cao Levensmiddelenbedrijf en voorts op arbeidsovereenkomsten tussen een werkgever en een werknemer waarin de CAO Levensmiddelenbedrijf van toepassing is verklaard.

Voorts is de cao niet van toepassing op de arbeidsovereenkomst tussen de werkgever en de werknemer, die werkzaam is in een onderneming waarin in hoofdzaak gezelschapsdieren, goederen ter verzorging, voeding en huisvesting van gezelschapsdieren alsmede hengelsportartikelen worden verkocht aan particulieren.

**Afwijking cao:**

De werkgever mag geen arbeidsvoorwaarden overeenkomen die in strijd zijn met bepalingen van de cao, tenzij hiervoor dispensatie is verleend. De werkgever kan om dispensatie van toepassing van (een) bepaling(en) van de cao vragen. Zie hiervoor *artikel 17 van deze cao*.

De werkgever mag wel arbeidsvoorwaarden aanbieden die voor de medewerker in positieve zin afwijken van de cao. Bij bepaalde artikelen is het mogelijk om in overleg met de ondernemingsraad afwijkende afspraken te maken, die qua niveau minimaal gelijkwaardig zijn aan de afspraken in de cao.

**Artikel 2 – Definities**

*Werkgever:* Een (natuurlijke- of rechts-) persoon met een onderneming waarin de activiteiten zoals bedoeld in *artikel 1 van deze cao* worden uitgeoefend en die op basis van een arbeidsovereenkomst één of meer medewerkers in de onderneming in dienst heeft.

*Medewerker:* De persoon waarmee de werkgever een arbeidsovereenkomst is aangegaan. De cao kent geen onderscheid tussen vrouwen en mannen. In deze cao wordt onder 'medewerker' zowel een man als een vrouw verstaan. Waar 'hij', 'zijn' of 'hem' staat, kan ook 'zij' of 'haar' gelezen worden.

*Afroepmedewerker:* Een afroepmedewerker is een medewerker die alleen in perioden van een onvoorzien personeelstekort wordt opgeroepen om tijdelijk en/of voor korte duur bepaalde werkzaamheden te verrichten.

*Vakantiewerker:* Een scholier/student die tijdens zijn schoolvakanties/collegevrije perioden maximaal acht weken werkt.

*Loon:* De tussen werkgever en medewerker overeengekomen financiële vergoeding voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. Voor iedere medewerker geldt dat tot het loon wordt gerekend:
- het periode- of basis(uur)loon;
- de vakantietoeslag;
- diplomatoeslag;
- de provisie die verband houdt met individuele prestaties;
- vaste toeslagen. Hieronder valt ook de toeslag voor het werken op bepaalde uren, als de medewerker vast op deze uren werkt.

*Garantieloon:* Het bedrag dat aan de medewerker op basis van de loonschalen in deze cao ten minste moet worden uitbetaald.

*Basis- of contracturen:* Het contractueel overeengekomen gemiddelde aantal arbeidsuren per week. Bij een flexibele inzet is dit gemiddelde het ijkpunt voor het bepalen van de bandbreedte. Zie ook *artikel 4.2 en 5.2 van deze cao*.

Een medewerker met een fulltime dienstverband is een medewerker waarvan de overeengekomen arbeidsduur 38 uur per week en in Wonen 37 uur per week bedraagt. Indien op grond van de individuele arbeidsovereenkomst de overeengekomen arbeidsduur minder of meer bedraagt dan de arbeidsduur van de medewerker in volledige dienst, zijn de bepalingen van deze cao naar rato van de individuele arbeidsduur op overeenkomstige wijze van toepassing, tenzij bij de desbetreffende artikelen anders is vermeld.

De werkgever en medewerker kunnen een arbeidsuur van 40 uur per week overeenkomen als de medewerker hiermee instemt.

*Gerealiseerde uren:* Tot de gerealiseerde uren worden gerekend:
- alle feitelijk gewerkte uren (*zie artikel 4.2 van deze cao*);
- doorbetaalde ziekte-uren;
- opgenomen en doorbetaalde vakantie-uren;
- opgenomen en doorbetaald bijzonder verlof;
- compensatie van toeslagen in tijd; en
- andere bij de individuele ondernemingen bestaande compensatie in uren.

*WML:* Wettelijk Minimumloon.
*Mode-artikelen:* Mode-artikelen in de ruimste zin van het woord (inclusief huishoudtextiel, bijouterie, mode-accessoires, lederwaren, reisartikelen, stoffen, garens, fournituren en handwerkartikelen), met uitzondering van artikelen die voor de woninginrichting zijn bestemd.
*Sportartikelen:* Sportartikelen in de ruimste zin van het woord (inclusief kampeer-, watersport- en ruitersportartikelen), met uitzondering van sportprijzen, hengelsport- en wapensportartikelen.
*Schoenen:* Schoenen in de ruimste zin van het woord.
*Tuincentrum:* Grootschalig detailhandelscentrum met een breed aanbod aan levende en niet levende huis-, tuin- en diergerelateerde artikelgroepen in het basisassortiment. Daarnaast kan een nevenassortiment gevoerd worden dat o.a. bestaat uit vrijetijdsartikelen.
*Tuincentra-artikelen:* Artikelen zoals verkocht in tuincentra.
*Vrijetijdsartikelen:* Artikelen bedoeld voor vrijetijdsbesteding zoals onder meer sport, visserij, kamperen, wandelen etc.
*Meubelen:* Meubelen in de ruimste zin van het woord met uitzondering van antieke meubelen, kindermeubelen, kampeermeubelen, schoolmeubelen, kantoormeubelen en betimmeringen
*Keukens:* Keukens in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inbouwapparatuur,
*Parket- en vergelijkbare vloeren:* Legbare vloeren in de ruimste zin van het woord zoals parket, linoleum, kurk, kunststof en laminaat.
*Feestdagen:* Als feestdagen worden beschouwd:
- Nieuwjaarsdag;
- beide Paasdagen,
- Hemelvaartsdag;
- beide Pinksterdagen;
- beide Kerstdagen;
- de dag door de overheid aangewezen waarop Koningsdag wordt gevierd;
- lustrumviering van Bevrijdingsdag (eenmaal per 5 jaar in jaren die een veelvoud zijn van 5).

*Werkrooster:* Een arbeidstijdenregeling, die aangeeft op welke tijdstippen de individuele medewerker zijn werkzaamheden aanvangt, onderbreekt en beëindigt. Zie ook *artikel 5 van deze cao*.

## II. AFSPRAKEN TUSSEN WERKGEVERS EN MEDEWERKERS

### Artikel 3 – Algemeen

**Loonspecificatie:**
De werkgever geeft van iedere loonbetaling een loonspecificatie, eventueel digitaal, aan de medewerker. In deze specificatie wordt ten minste aangegeven:
- naam van de werkgever en medewerker
- de hoogte van het loon
- de periode waarover het loon is verdiend
- de samenstelling van het loon en eventuele toeslagen
- de op het loon toegepaste inhoudingen
- het wettelijke minimumuurloon voor de leeftijd van de medewerker
- de overeengekomen arbeidsduur

**Geheimhouding:**
De medewerker houdt die zaken geheim, waarvoor hem geheimhouding is opgelegd, dan wel waarvan hij redelijkerwijs zou moeten begrijpen dat geheimhouding wordt verwacht. Dit geldt zowel tijdens als na afloop van de arbeidsovereenkomst.
**Overplaatsing:**
De werkgever kan in overleg de medewerker om reden van het bedrijfsbelang overplaatsen naar een andere vestiging van de werkgever. Is de overplaatsing tijdelijk, dan gebeurt dit na overleg met de medewerker. Bij tijdelijke overplaatsing kan dit ook een vestiging van een aan de werkgever gelieerde onderneming zijn, mits deze ook onder de werkingssfeer van deze cao valt.
Overplaatsing is mogelijk, tenzij dit in redelijkheid niet van de medewerker verlangd kan worden.
**Sluiting filiaal:**
In het kader van sluiting van een filiaal zal de werkgever de medewerkers van het filiaal zo vroeg als mogelijk, en ten minste 1 maand voor de sluiting, informeren over de sluiting van het filiaal. Indien in deze situatie op initiatief van de werkgever de arbeidsovereenkomst van de medewerker eindigt, eindigt de arbeidsovereenkomst minimaal na inachtneming van de wettelijke opzegtermijn.

### Artikel 4 – Arbeidsovereenkomst

1. **De inhoud**
   **Schriftelijke overeenkomst:**
   De werkgever biedt de medewerker bij indiensttreding een schriftelijke arbeidsovereenkomst aan. Hierin wordt ten minste vermeld:
   - de naam van de werkgever en medewerker;

- de datum van indiensttreding;
- de duur van de arbeidsovereenkomst;
- de functie;
- het met de medewerker overeengekomen loon;
- de overeengekomen arbeidstijd/basisuren;
- de plaats waar de arbeid gewoonlijk wordt verricht;

**Proeftijd:**
Bij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van meer dan 6 maanden en bij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd is de proeftijd tijdens de looptijd van deze cao twee maanden. In deze periode kan de arbeidsovereenkomst zonder meer met onmiddellijke ingang door de werkgever of door de medewerker worden beëindigd. Er is geen ontslagvergunning vereist en er geldt geen opzegtermijn. Bij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 6 maanden of korter kan geen proeftijd worden overeengekomen.
**Ketenregeling uitzendkrachten:**
Indien een werkgever een voormalige uitzendkracht in dienst neemt die direct hieraan voorafgaand als uitzendkracht voor de werkgever heeft gewerkt, dan worden de verschillende uitzendovereenkomsten als één arbeidsovereenkomst voor de gezamenlijke duur van de uitzendovereenkomsten aangemerkt. De medewerker die na als uitzendkracht bij de werkgever gewerkt te hebben direct bij de werkgever in dienst treedt, begint derhalve aan de tweede ketenovereenkomst.
**All-in afspraken:**
Met de medewerker kan worden overeengekomen dat voor hem zgn. "all-in" afspraken worden gemaakt. In dat geval is het mogelijk dat in deze cao vermelde arbeidsvoorwaarden worden gecompenseerd in (een) andere arbeidsvoorwaarde(n).

2. **Flexibiliteit**
**Basisuren:**
Werkgever en medewerker kunnen in de arbeidsovereenkomst een flexibele inzet afspreken. In dat geval wordt in de arbeidsovereenkomst vermeld hoeveel uur de medewerker gemiddeld per week werkt en, met ingang van 1 juli 2022, dat een flexibele inzet van toepassing is. Dit zijn de contracturen ofwel de basisuren en deze gelden als uitgangspunt voor het flexibel werken.
**Bandbreedte:**
Indien flexibel werken is overeengekomen, kan de werkgever binnen een bandbreedte van + en – 30 procent ten opzichte van het aantal basisuren de medewerker verplichten wekelijks meer of minder arbeidsuren te werken. Daarbij geldt dat in ieder geval een minimale bandbreedte van + en – 6 uur ten opzichte van het aantal basisuren mogelijk is en een maximum aantal in te roosteren uren van 45 uur per week.
**Referteperiode:**
Als periode die als basis geldt om te bepalen in hoeverre de feitelijke werktijd afwijkt van het aantal basisuren stelt de werkgever een periode van 12 maanden vast. Deze periode wordt referteperiode genoemd. Referteperioden mogen elkaar niet overlappen.
**Feitelijke werktijd:**
Voor de bepaling of de medewerker conform zijn contracturen is ingezet, tellen verschillende soorten uren mee: de zogenaamde gerealiseerde uren, zie artikel 2.
Iedere door de werkgever verplichte aanwezigheid van de medewerker dient te worden beschouwd als werktijd, met uitzondering van een incidentele en niet van tevoren geplande beperkte overschrijding van de ingeroosterde uren. Zo'n incidentele en niet van tevoren geplande beperkte overschrijding geldt niet als gerealiseerde uren en wordt derhalve niet betaald.[1]
Voor meer en minder gewerkte uren dan de basisuren geldt:
**Meer gewerkt dan de basisuren:**
Als aan het einde van een referteperiode meer is gewerkt dan het aantal voor de referteperiode berekende basisuren, dan betaalt de werkgever de meer gewerkte uren aan de medewerker uit. In de referteperiode gewerkte plusuren leiden niet automatisch tot een aanpassing van het in de individuele arbeidsovereenkomst overeengekomen aantal contracturen.
**Minder gewerkt dan de basisuren:**
Als aan het einde van een referteperiode minder is gewerkt dan het aantal voor de referteperiode berekende basisuren, dan komen deze minuren te vervallen en hoeft de medewerker deze niet in te halen door in de periode erna meer te werken.
**Loon:**
De medewerker die flexibel werkt, ontvangt per periode:
- het loon op basis van het aantal overeengekomen basisuren (vast loon); of
- het loon op basis van het aantal in die periode gewerkte uren (variabel loon).

[1] Deze bepaling geldt met inachtneming van de mogelijk van toepassing zijnde jurisprudentie inzake arbeidstijd (zie onder meer: Hoge Raad 13 september 2024, ECLI:NL:HR:2024:1161, Rechtbank Den Haag 3 augustus 2023, ECLI:NL-:RBDHA:2023:14542) en met hetgeen is bepaald in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag.

Dit wordt voor aanvang van het flexibel werken tussen werkgever en medewerker overeengekomen en vastgelegd in de individuele arbeidsovereenkomst.
Het loon per gewerkt uur kan nooit lager zijn dan het Wettelijk Minimumuurloon.
**Uitdiensttreding in de loop van de referteperiode:**
Als bij uitdiensttreding blijkt dat de medewerker meer heeft gewerkt dan waarvoor hij loon heeft ontvangen, dan zullen deze uren worden uitbetaald. Deze plusuren worden uitbetaald tegen het normale voor de medewerker geldende loon (inclusief vakantietoeslag).
Aan het einde van de arbeidsovereenkomst resterende minderuren worden bij de eindafrekening verrekend, tenzij deze zijn veroorzaakt door omstandigheden die in de invloedsfeer van de werkgever liggen.
Bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst door de medewerker dient deze er aan mee te werken dat de nog resterende meer-/ minderuren voor het einde van de arbeidsovereenkomst kunnen worden ingeroosterd.
**Afwijkende afspraken:**
Tussen werkgever en de individuele medewerker kunnen afspraken gemaakt worden die afwijken van de bepalingen uit *artikel 4.2 van deze cao*.
Zie verder *artikel 2 (Definities – basisuren)*

3. **Arbeidsovereenkomst en leeftijd**
**Einde arbeidsovereenkomst door leeftijd:**
De arbeidsovereenkomst eindigt zonder opzegging op de dag dat de AOW-gerechtigde leeftijd wordt bereikt.

**Artikel 5 – Werk- en rusttijden**

1. **Algemeen**
**Vijfdaagse werkweek:**
De medewerker kan niet worden verplicht om op meer dan vijf dagen per week te werken.
**Werken op avonden:**
Een winkelmedewerker kan niet verplicht worden om meer dan twee avonden per week te werken, behalve in de maand december. Voor niet-winkelpersoneel geldt een maximum van drie avonden per week en over een periode van zes maanden gemiddeld twee avonden per week. Met schriftelijke instemming van het medezeggenschapsorgaan mag de werkgever voor niet-winkelpersoneel van de genoemde maxima afwijken, waarbij de geldende compensatie in geld of tijd minimaal gelijk blijft.
**Werkroosters:**
Bij de vaststelling van het werkrooster zal de werkgever zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de medewerker, tenzij dit redelijkerwijs niet van de werkgever gevergd kan worden. De medewerker dient de werkgever zo veel mogelijk tijdig op de hoogte te stellen van bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld op het gebied van kinderopvang, zorgtaken of verzorging van zieken, opdat de werkgever hier in de personeelsplanning zoveel als mogelijk rekening mee houdt.
Een medewerker met een contractuele arbeidsduur per week van 20 uur of minder heeft recht op maximaal twee niet inroosterbare dagen per week. De medewerker dient het verzoek ter vaststelling schriftelijk twee maanden voor de gewenste ingangsdatum, of in het geval van een nieuwe medewerker vóór indiensttreding, in. De werkgever kan een verzoek in principe niet weigeren, tenzij er sprake is van zwaarwegende bedrijfsbelangen, die door de werkgever aangetoond moeten worden. De werkgever geeft zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk één maand voor de gewenste ingangsdatum schriftelijk aan of het verzoek wordt gehonoreerd. Als de werkgever niet binnen deze termijn heeft gereageerd, wordt het verzoek geacht te zijn gehonoreerd.
Voor een medewerker met een contractuele arbeidsduur groter dan 20 uur per week is het vorenstaande ook van toepassing, met dien verstande dat het hier maximaal 1 roostervrije dag per week betreft.
Van de overeen te komen niet inroosterbare dagen zijn de zaterdag en de zondag uitgezonderd.
De mogelijkheid om niet inroosterbare dagen aan te geven geldt niet voor afroepkrachten.
**Recht op roostervrije dagen per maand:**
Voor medewerkers die op zaterdag en zondag werkzaam zijn geldt het volgende:
Om te voorkomen dat medewerkers alle zaterdagen en zondagen moeten werken, hebben zij op verzoek recht op één roostervrije zaterdag of zondag per maand.
Vanaf deze datum hebben medewerkers op hun verzoek ook het recht om één maal per maand twee aaneengesloten dagen niet te werken. Deze twee aaneengesloten dagen worden in overleg tussen de medewerker en de werkgever gepland.
Het werkrooster zal minimaal 3 weken van tevoren in overleg met de individuele medewerker worden vastgesteld en bekend gemaakt, behalve bij een afroepmedewerker. Van de termijn van 3 weken kan in uitzonderlijke gevallen worden afgeweken.
**Recht op vrij weekend:**
Het verzoek van een medewerker aan de werkgever om één keer in de drie maanden een weekend

vrij te krijgen wordt ingewilligd, mits hij ertoe bereid is om in die periode een keer een heel weekend te werken.

**Gebroken diensten:**

Een medewerker mag geen gebroken dienst draaien. Hiervan is sprake als in de werktijd een onderbreking zit van langer dan een uur, de lunch, koffiepauze en diner niet meegerekend.

**Onbereikbaarheid:**

Cao-partijen hechten aan een gezonde werk-privébalans.
Uitgangspunt is dat de medewerker onbereikbaar is buiten de individueel overeengekomen werktijden (rooster). Als sprake is van bijzondere, urgente omstandigheden op grond waarvan bereikbaarheid noodzakelijk is, maken medewerker en leidinggevende vooraf afspraken hierover. Medewerkers zijn niet verplicht in hun vrije tijd de communicatie van hun werkgever te volgen.

**Werktijd en schooltijd:**

Voor afspraken over de werktijd met een medewerker die leerling is in het kader van de BBL (Beroepsbegeleidende Leerweg), worden de uren op de schooldag meegeteld als werktijd. Over deze uren hoeft de werkgever geen loon te betalen en vindt geen opbouw van vakantierechten plaats. De vijfdaagse werkweek geldt voor werktijd en schooltijd samen.

2. **Arbeidstijd**

**Normale arbeidstijd:**

De normale arbeidstijden zijn de tijden waarop de onderneming op grond van de Winkeltijdenwet geopend mag zijn. Voor het werken op bepaalde uren kan er sprake zijn van een toeslag (*artikel 7.1 tot en met artikel 7.4 van deze cao*).
De normale arbeidstijd voor de medewerker met een fulltime dienstverband is gemiddeld 38 uur per week, berekend over een periode van 12 aaneengesloten maanden. Voor medewerkers in Wonen is een fulltime dienstverband gemiddeld 37 uur per week.

3. **Overwerk**

Er is sprake van overwerk als de medewerker, na overleg tussen de werkgever en de medewerker, opdracht heeft gekregen arbeid te verrichten:

- op meer dan 10 uur per dag; of
- op meer dan 40 uur per week, berekend over een periode van vier aaneensluitende weken. Het patroon van de perioden van vier weken is voor alle medewerkers in het bedrijf gelijk.

De werkgever voorkomt zoveel mogelijk dat de medewerker moet overwerken, maar kan dit rechtsgeldig van de medewerker eisen. De medewerker is dan verplicht om de arbeid te verrichten. In dit geval heeft de medewerker recht op een overwerktoeslag. Zie hiervoor artikel 7.4.
In geval van planbare en/of voorzienbare arbeid wordt een incidentele overschrijding van bovengenoemde urengrenzen met een kwartier of minder niet tot overwerk gerekend. De overwerkgrenzen gelden voor alle medewerkers.
Een medewerker in volledige dienst met een bruto loon dat per maand hoger is dan tweemaal het wettelijk bruto minimumloon per maand (voor medewerkers van 21 jaar en ouder), komt niet in aanmerking voor overwerktoeslag. Gewerkte overuren tellen maar eenmaal mee voor het vaststellen of er sprake is van overwerk.

**Artikel 6 – Functie-indeling en loon**

1. **Functie-indeling**

Deze cao kent een functiewaarderingssysteem (FUWAM, gebaseerd op de CATS methodiek). Er zijn 9 functieniveaus, A t/m I, en daarmee corresponderende loonschalen. Elk functieniveau bevat volwaardige functies; elke schaal kan daardoor eindschaal zijn. In 2020 is de functiewaarderingssystematiek uitgebreid met E-businessfuncties. Medewerkers worden op het juiste functieniveau ingedeeld met behulp van het Handboek Functie-indeling voor Retail Non-Food (voorheen: Fashion, Sport & Lifestyle) of de door de brancheorganisatie online beschikbaar gestelde tools, zoals de website www.functiewijzer.nl. In bijlage 1c staat een samenvatting van de niveaubladen van dat Handboek. Het Handboek is digitaal beschikbaar. Voor medewerkers die het niet eens zijn met de indeling bestaat een bezwaar- en beroepsprocedure (zie bijlage 1d).
Werkgevers die een eigen loongebouw willen toepassen, kunnen hiervoor een verzoek tot dispensatie indienen bij de Sociale Commissie.

2. **Loon**

**Vaststelling garantieloon:**

Het loon dat aan een medewerker wordt betaald, is gekoppeld aan een functiegroep waarin de functie van de medewerker is ingedeeld. De medewerker ontvangt een loon dat tenminste gelijk is aan het voor zijn leeftijd, dan wel voor zijn functiejaren vastgestelde bedrag volgens de loonschalen (zie ook de *bijlage 1b van deze cao*). De daarin opgenomen bedragen zijn bruto en worden op basis van een gewerkt uur vermeld.

**Vaststelling loon per maand voor medewerkers met loon op WML-niveau**

Conform artikel 11 lid 1 WML dient over het gemiddelde aantal arbeidsuren per maand minimaal het in die maand van toepassing zijnde minimumuurloon te worden betaald aan de medewerker. Voor het berekenen van de beloning per maand bij een vast overeengekomen arbeidsduur per week geldt de volgende formule: (het aantal arbeidsuren in een kalenderjaar gedeeld door 12) maal het minimumuurloon. Deze formule geldt ook voor parttimers.

**Vaststelling loon per maand voor medewerkers met loon boven WML**

Voor de berekening van het fulltime maandloon wordt het loon per uur vermenigvuldigd met 164,67. Bij Wonen wordt voor de berekening van het fulltime maandloon het loon per uur vermenigvuldigd met 160,33.

**Loonaanpassing:**

Op 1 januari 2027 en 1 juli 2027 worden de schaallonen en de lonen van de medewerkers die niet meer verdienen dan het oude maximum van hun schaal, verhoogd met het indexatiepercentage waarmee het Wettelijk Minimumloon per die data wordt verhoogd.

Op dezelfde data worden de lonen van de medewerkers die op dat moment meer verdienen dan het oude maximum van hun schaal, maar minder dan het nieuwe, verhoogd met dat indexatiepercentage, tenzij het nieuwe maximum van de schaal wordt overschreden. In dat geval wordt het nieuwe maximum van de schaal het nieuwe loon.

Mocht de overheid besluiten om het Wettelijk Minimumloon extra te verhogen bovenop de halfjaarlijkse verhoging, dan werkt deze verhoging niet door in het gehele loongebouw.

Loonsverhogingen gegeven vooruitlopend op cao-loonsverhogingen in 2026 en 2027 mogen worden verrekend met de daaropvolgende cao-loonsverhoging. Dit geldt ook voor gegeven loonsverhogingen die hoger zijn dan de cao-verhogingen.

**Loontabellen**

De loontabellen staan in bijlage 1b. Als niet anders is vermeld, geldt de loontabel voor Mode.

In bijlage 1a staan de invoeringsafspraken en de systematiek voor het geven van loonsverhogingen vermeld. De werkgever bepaalt of beoordelingsafhankelijk belonen wordt toegepast. Als er een ondernemingsraad aanwezig is, dan dient de werkgever hiermee te overleggen. Als wordt besloten om beoordelingsafhankelijk te belonen, dan geldt het beoordelingssysteem voor alle medewerkers vanaf 21 jaar. Het systeem dient minimaal aan vastgestelde criteria te voldoen (zie bijlage 1d). Voor de branche worden voorbeelden van eenvoudige tot meer complexe beoordelingssystemen aangeboden. Beoordelingsafhankelijk belonen is mogelijk nadat een beoordelingscyclus van een jaar heeft plaatsgevonden.

**Loon naar leeftijd:**

Verhoging van het loon in verband met leeftijd gaat in op de eerste dag van de betalingsperiode waarin de medewerker jarig is. Dit geldt voor medewerkers die vóór hun 21$^{e}$ in dienst komen. Dit blijft ook de datum waarop na hun 21$^{e}$ een ervaringsjaar wordt toegekend.

**Ervaringsjaar:**

Voor medewerkers die 21 jaar of ouder zijn bij indiensttreding: verhoging van het loon in verband met het bereiken van een ervaringsjaar gaat in op de eerste dag van de betalingsperiode waarin de medewerker een jaar ervaring in de functie heeft.

Als binnen een bedrijf het systeem van beoordelingsafhankelijk belonen wordt toegepast, wordt het ervaringsjaar vervangen door de beoordelingsverhoging. Een bedrijf kan ervoor kiezen de beoordelingsverhoging op een vast moment in het jaar toe te kennen, wat betekent dat de verhogingsdatum niet overeen hoeft te komen met het bereiken van het ervaringsjaar door de medewerker. Dit vaste moment geldt dan voor alle medewerkers. In dat geval dient iedere medewerker met ten minste 6 maanden ervaring in een functie in aanmerking te komen voor de beoordelingsverhoging.

Medewerkers die in 2026 op grond van het voorgaande een ervaringsjaar zouden krijgen, hebben in 2026 geen recht op deze tredeverhoging.

**Plaatsing in andere functie:**

Indien de medewerker wordt geplaatst in een andere functie, wordt hij per datum van aanstelling in die functie ingedeeld in de functiegroep die behoort bij die functie. Vanaf die dag ontvangt hij het daarbij behorende loon, tenzij een functionele proeftijd is afgesproken. Bij plaatsing in een hogere functiegroep heeft de medewerker recht op ten minste hetzelfde loon.

Medewerkers werkzaam bij juweliers of parfumerieën die medewerkers in een hogere functie vervangen, hebben gedurende de tijd van vervanging recht op een toeslag van 15% van het bedrag bij nul functiejaren in de schaal waarin de te vervangen functie is ingedeeld. Het tijdelijk nieuwe salaris (salaris plus 15%) kan echter niet meer bedragen dan het salaris van de te vervangen functionaris. Er is geen recht op deze toeslag bij vervanging ten gevolge van vakantie en wanneer de vervanging korter dan een kalendermaand duurt.

**Loon over feestdag:**

De medewerker heeft op een feestdag (voor definitie zie art. 2 van deze cao) recht op doorbetaling van het loon als hij normaal gesproken op die dag arbeid verricht. Bij een onregelmatig arbeidspatroon kan dit worden vastgesteld als de medewerker in de voorgaande 13 weken in ten minste 8 weken op de bewuste dag arbeid heeft verricht. Bij de bepaling hiervan tellen alle gerealiseerde uren (zie artikel 2) mee als gewerkte dagen. Is aan het 8 uit 13 criterium voldaan, dan wordt het

loon doorbetaald op basis van het gemiddeld op die dagen gewerkt aantal uren. Als de medewerker op de feestdag arbeid verricht, dan geldt bovendien de toeslagregeling van artikel 7.3.

**Artikel 6a – Vergoedingen**

**Reiskostenvergoeding woon-werkverkeer:**
Per 1 januari 2027 ontvangen medewerkers een reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer van € 0,19 per kilometer. De telling begint vanaf 10 kilometer enkele reis en is gemaximeerd op 40 kilometer enkele reis. Dus bij 11 kilometer enkele reis is de vergoeding (2x1) x € 0,19 = € 0,38. Bij 41 kilometer enkele reis is de vergoeding (2x30) x € 0,19 = € 11,40. Het aantal kilometers wordt bij indiensttreding berekend via de routeplanner van ANWB op basis van de kortste route. Het maakt niet uit met welk (privé)vervoermiddel er wordt gereisd.
Bedrijven die al een reiskostenregeling hebben, kunnen deze blijven toepassen. Wanneer een bedrijf op 1 januari 2026 een eigen regeling heeft die minder gunstig is dan de collectieve afspraak, kan hiervoor dispensatie worden aangevraagd bij de Sociale Commissie Retail Non-Food.
**Thuiswerken:**
De medewerker die door de werkgever in de gelegenheid wordt gesteld om thuis te werken ontvangt hiervoor per dag dat hij thuis werkt een vergoeding van € 2,45 netto, de fiscaal vrijgestelde thuiswerkvergoeding. Deze vergoeding zal worden geïndexeerd wanneer door de overheid het fiscaal vrijgestelde bedrag wordt aangepast.
**Bedrijfshulpverlening:**
Medewerkers die op verzoek van de werkgever naast hun werkzaamheden tevens bedrijfshulpverlener (BHV-er) zijn, krijgen hiervoor een vergoeding van € 80,– bruto/jaar bij het behalen of het verlengen van het certificaat. Deze vergoeding is ongeacht de arbeidsduur per week.
**Stagevergoeding:**
Stagiairs op VO-, MBO-, HBO- en WO-niveau ontvangen een stagevergoeding van € 250 bruto per maand. Stagiairs die in deeltijd stagelopen ontvangen de stagevergoeding naar rato van de omvang van de stage.
Stagiairs die een snuffelstage doen, ontvangen geen stagevergoeding.

**Artikel 7 – Toeslagen**

1. **Algemeen**
   Voor het werken op bepaalde uren wordt een toeslag toegekend. De medewerker ontvangt de toeslag alleen als hij daadwerkelijk op deze uren heeft gewerkt. Ook wordt een toeslag toegekend bij overwerk.
   Toeslagen kunnen worden uitgekeerd in geld of gecompenseerd in vrije tijd. De werkgever beslist na overleg met de medewerker over de keuze.
   De toeslagen in geld worden gegeven boven op het basisuurloon.
   Als meerdere toeslagregelingen gelijktijdig van toepassing zijn, dan geldt alleen de regeling die voor de medewerker het gunstigst is.

2. **Toeslag voor bepaalde uren op maandag tot en met zaterdag**
   De toeslagpercentages zijn voor het werk op maandag tot en met zaterdag:
   - van 00.00 uur tot 07.00 uur: 50%;
   - van 22.00 tot 24.00 uur: 50%.

   Per 1 januari 2026 geldt de toeslag van 22.00 tot 24.00 uur niet voor medewerkers werkzaam bij e-commercebedrijven en bij bedrijven waar e-commerce-activiteiten worden verricht.
   Onder e-commerce-activiteiten wordt verstaan: activiteiten die samenhangen met of voortvloeien uit bestellingen die via het internet (kunnen) worden gedaan.

3. **Toeslag voor bepaalde uren op zon- en feestdagen**
   Werken op zon- en feestdagen gebeurt vrijwillig. De werkgever kan de medewerker op zondag arbeid laten verrichten als de medewerker daarmee instemt (conform de Arbeidstijdenwet). Lukt het de werkgever niet om op feestdagen die niet op een zondag vallen met vrijwilligers de bezetting rond te krijgen, dan kan hij een medewerker tot werk verplichten, tenzij deze aantoonbare gewetensbezwaren heeft.
   - De toeslag voor het werk op zondag is 50%.
   - De toeslag voor het werk op feestdagen is 100%.

4. **Toeslag voor overwerk**
   De toeslagpercentages voor overwerk zijn:
   - op meer dan 10 uur per dag: 25%;
   - op ieder uur boven de 40 uur per week, berekend over een periode van vier aaneensluitende weken: 50%. De werkgever kan er voor kiezen om, rekening houdend met de periode van

salarisbetaling, de periode van vier aaneensluitende weken te wijzigen in een periode van een kalendermaand.

**Artikel 8 – Vakantie**

1. **Algemeen**
   **Vakantiejaar:**
   Het vakantiejaar valt samen met het kalenderjaar, tenzij met de ondernemingsraad andere afspraken zijn gemaakt. Over deze periode bouwt de medewerker vakantierechten op.
   **Vakantie-uren met behoud van loon:**
   De medewerker heeft conform art. 7:610 BW en art. 7:639 BW per vakantiejaar recht op vakantie met behoud van loon gedurende 182,4 uur per jaar (gebaseerd op een werkweek van gemiddeld 38 uur ofwel een werkdag van gemiddeld 7,6 uur). Bij Wonen is dit 185 uur (gebaseerd op een werkweek van gemiddeld 37 uur ofwel een werkdag van gemiddeld 7,4 uur).
   De vakantierechten worden geacht evenredig over het jaar te worden opgebouwd.
   De medewerker die slechts een deel van het vakantiejaar in dienst van de werkgever is, heeft recht op een evenredig deel van de in dit artikel genoemde vakantie.
   **Opbouw vakantie-uren:**
   Voor de opbouw van de vakantie-uren wordt in beginsel uitgegaan van het aantal overeengekomen contracturen (ofwel de basisuren). Als de medewerker op basis van een vakantiejaar meer werkt dan zijn basisuren, dan worden over het meerdere ook vakantie-uren opgebouwd, tenzij de plusuren conform artikel 4 in tijd worden opgenomen.
   **Bepaling op te nemen vakantie-uren:**
   Bij de bepaling van het aantal op te nemen uren bij (een) vakantie(dag), wordt in beginsel uitgegaan van het aantal uren dat de medewerker volgens zijn rooster zou werken.
   Is geen rooster vastgesteld, dan is het aantal op te nemen vakantie-uren in de betreffende week gelijk aan het aantal uren per week dat de medewerker gemiddeld in de laatste 13 weken voorafgaand aan de vakantie heeft gewerkt. Wanneer die referteperiode niet representatief is, wordt uitgegaan van de laatste 52 weken voorafgaande aan de dag van de vakantie.
   De medewerker heeft per kalenderjaar recht op twee weken aaneengesloten vakantie.
   **Kopen en verkopen vakantiedagen:**
   De medewerker heeft het recht om in april van het betreffende jaar maximaal vier extra vakantiedagen (bij parttimers naar rato) per kalenderjaar te kopen. Deze dienen in het kalenderjaar te worden opgenomen waarin ze zijn gekocht. Indien de gekochte vakantiedagen door bijzondere omstandigheden niet in hetzelfde kalenderjaar worden opgenomen, zullen ze uiterlijk op 31 december van dat jaar worden uitbetaald voor hetzelfde bedrag als waarvoor ze zijn gekocht.
   De medewerker mag in april van het betreffende jaar maximaal vier (bij parttimers naar rato) in het voorafgaande kalenderjaar opgebouwde maar nog niet opgenomen bovenwettelijke vakantiedagen verkopen.
   **Vakantie tijdens ziekte:**
   Als de medewerker toestemming heeft gekregen om tijdens de ziekteperiode op vakantie te gaan (zie ook het verzuimreglement in *bijlage 2 van deze cao*), dan worden deze dagen afgeboekt van het vakantietegoed.
   **Verjaring wettelijke vakantiedagen:**
   Wettelijke vakantiedagen vervallen 6 maanden na het kalenderjaar waarin ze zijn verworven, maar de werkgever mag in overleg met de ondernemingsraad afwijken van deze verjaringstermijn en dan de oude verjaringstermijn van 5 jaar hanteren. De dan afgesproken regeling geldt in dat geval voor alle medewerkers.
   **Collectieve vakantiedagen:**
   De werkgever kan in overleg met de ondernemingsraad voor de onderneming ten hoogste 2 dagen per jaar als verplichte collectieve vakantiedagen aanwijzen. Afwijkingen per vestiging en locatie zijn hierbij mogelijk.
   **Afwijking in overleg met de ondernemingsraad:**
   Verdere uitvoeringsregels kunnen door de werkgever in overleg met de ondernemingsraad worden vastgesteld.

2. **Extra vakantie-uren**
   Medewerkers die op grond van de cao Fashion, Sport & Lifestyle 2016-2018 of de cao VGT 2017-2018 extra vakantie-uren ontvingen vanwege leeftijd of lengte dienstverband, houden deze extra uren. Indien zij gebruik maken van het recht op aanpassing arbeidsduur uit artikel 15, vervallen deze uren echter wel.
   Over de extra vakantie-uren behoudt de medewerker het recht op zijn normale loon.

3. **Vakantietoeslag**
   Het vakantietoeslagjaar loopt van 1 juni tot en met 31 mei. De werkgever kan in overleg met de ondernemingsraad een ander vakantietoeslagjaar overeenkomen.

De medewerker die het gehele vakantietoeslagjaar in dienst is geweest, ontvangt uiterlijk in de maand juni een bedrag aan vakantietoeslag van 8% over het in het vakantietoeslagjaar feitelijk genoten loon.
Bij oproepcontracten wordt op verzoek van de medewerker de vakantietoeslag in het loon verwerkt en aan het eind van de betalingsperiode uitbetaald.

**Artikel 9 – Wettelijke verlofvormen**

In aanvulling op de aanspraak op vakantiedagen kan de medewerker (onder voorwaarden) aanspraak maken op (betaald) verlof. Een overzicht van de vormen van betaald verlof en de wijze van berekening daarvan is opgenomen in de Wet arbeid en zorg die kan worden geraadpleegd via Wet arbeid en zorg (overheid.nl). Een praktische uitleg van de vormen van betaald verlof en de wijze waarop dat verlof kan worden aangevraagd is ook terug te vinden op de website van het UWV en de website van de Rijksoverheid.

**Artikel 9a – Buitengewoon verlof**

Buitengewoon verlof stelt een medewerker in staat om met name in de privésfeer gelegen bijzondere gebeurtenissen bij te wonen. Voor een parttimer geldt hier het recht op verlof voor de uren waarop hij normaal gesproken op de betreffende dag(en) werkt.
De medewerker heeft in ieder geval in de volgende gevallen recht op buitengewoon verlof met behoud van loon:

a. **Huwelijk**
   - bij zijn huwelijk: op de dag van het huwelijk en de dag ervoor of erna;
   - voor het bijwonen van het huwelijk van een van zijn kinderen (stief- en pleegkinderen daaronder begrepen), broers en zusters alsmede een der (schoon)ouders: de dag van het huwelijk;
   - bij zijn 25-, 40-, 50- en 60-jarig huwelijksfeest en van zijn ouders en schoonouders: de dag van het jubileum of de dag waarop het feest plaatsvindt;
   - bij het aangaan van geregistreerd partnerschap: de dag waarop dit gebeurt en de dag ervoor of erna.

b. **Overlijden**
   - bij het overlijden van de echtgeno(o)t(e) of van eigen inwonende kinderen: de dag van overlijden tot en met de dag van de uitvaart;
   - bij overlijden van een der ouders, schoonouders, eigen niet inwonende kinderen, pleeg- of aangehuwde kinderen: de dag waarop de uitvaart plaatsvindt en de dag van overlijden of een dag tussen het overlijden en de uitvaart;
   - voor het bijwonen van de uitvaart van grootouders, grootouders van partner, kleinkinderen, broers, zusters, zwagers en schoonzusters: dag van de uitvaart.

c. **Dienstjubileum**
   - bij het 25-, 40- en 50-jarig dienstjubileum van de medewerker: 1 dag.

d. **Verhuizing**
   - bij verhuizing: de dag van verhuizing.

e. **Sollicitatie**
   - indien de dienstbetrekking door de werkgever is opgezegd: gedurende redelijke tijd voor het solliciteren naar een nieuwe werkkring en het mondeling toelichten van de sollicitatie.

f. **Medische reden**

Uitgangspunt is dat de medewerker afspraken maakt in zijn eigen tijd. Als dat niet mogelijk is, dan is er recht op buitengewoon verlof gedurende onderling vast te stellen redelijke tijd:
- voor het ondergaan van een verplichte medische keuring; en
- voor noodzakelijk bezoek van de medewerker aan de dokter, tandarts of specialist.

**Duurzame samenlevingsvorm:**
De medewerker die reeds een wettelijk geregistreerd partnerschap of een duurzame samenlevingsvorm is aangegaan, wordt gelijk gesteld met de gehuwde medewerker.

**Artikel 10 – Avondmaaltijden**

**Wie heeft recht op een maaltijdverstrekking of -vergoeding?**
De medewerker die zijn werk begint vóór 13.30 uur, op die dag doorwerkt tot minimaal 20.00 uur en niet thuis eet, heeft recht op verstrekking of vergoeding van een avondmaaltijd.
**Maaltijdverstrekking**
Van maaltijdverstrekking is sprake wanneer de medewerker een maaltijd in natura van de werkgever ontvangt of bij een door de werkgever aangewezen eetgelegenheid of eetgelegenheden op kosten van de werkgever een maaltijd kan nuttigen, zonder dat hij het bedrag van de maaltijd moet voorschieten of achteraf moet betalen.
**Maaltijdvergoeding**

Indien de werkgever geen maaltijd verstrekt, heeft de medewerker recht op een vergoeding. Deze vergoeding is per 1 januari 2026 ten minste € 4,50. Overlegt de medewerker een kassabon van een genoten maaltijd op die dag met een hoger bedrag, dan ontvangt hij het bonbedrag tot een maximum van € 9,20.

**Artikel 11 – Arbeidsongeschiktheid**

**Verzuimreglement**
Bij ziekte of ongeval waardoor de medewerker de arbeid niet kan verrichten wordt het in de onderneming vastgestelde verzuimreglement nageleefd. Ontbreekt een dergelijk reglement, dan is het standaard ziekteverzuimreglement Retail Non-Food (*bijlage 2 van deze cao*) van toepassing (voorheen: standaard ziekteverzuimreglement Fashion, Sport & Lifestyle). Met de ondernemingsraad kunnen wijzigingen in dit reglement worden overeengekomen.
**Doorbetaling van loon**
In afwijking van art. 7:629 BW heeft de medewerker bij arbeidsongeschiktheid gedurende de eerste 26 weken recht op loondoorbetaling van 100% van het brutoloon. In de daarop volgende periode van 26 weken (week 27 t/m 52) wordt 90% van het brutoloon, maar ten minste het WML, doorbetaald. In de periode van 26 weken daarna (week 53 t/m 78) wordt 80% van het brutoloon doorbetaald. In de periode van 26 weken daarna (week 79 t/m 104) geldt de wettelijke loondoorbetalingsverplichting van 70% van het brutoloon.
Ten aanzien van medewerkers die de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt, wordt aangesloten bij de wettelijke loondoorbetalingsverplichting voor AOW-gerechtigden.
**Wachtdagen**
Per ziektegeval kan 1 wachtdag worden ingehouden. Perioden van ziekte worden samengeteld indien zij elkaar met een onderbreking van minder dan vier weken opvolgen.
Over een wachtdag hoeft de werkgever geen loon te betalen. Het is de werkgever toegestaan om de wachtdag te verrekenen met vakantie-uren, die aan de medewerker bovenwettelijk zijn toegekend, met het loon of met compensatiedagen/-uren, tenzij anders met het medezeggenschapsorgaan is overeengekomen. Er kunnen per jaar maximaal vier wachtdagen met vakantie-uren worden verrekend of worden ingehouden op het loon.
Inhouden van loon over wachtdagen is slechts toegestaan voor zover de werknemer in de betreffende loonperiode ten minste het voor hem geldende minimumloon behoudt.
In het geval er geen loon ingehouden kan worden, kan er dus evenmin verrekend worden.
Indien de Arbo-arts/ Bedrijfsarts (zijnde een arts van de Arbodienst van de onderneming) een chronische ziekte bij de medewerker heeft vastgesteld, zal de werkgever uiterst terughoudend zijn bij het inhouden van wachtdagen.
**Bepaling loondoorbetaling bij ziekte en wachtdag**
Bij de bepaling van het aantal doorbetaalde ziekte-uren per dag en het aantal uren voor de wachtdag wordt uitgegaan van het aantal uren dat de medewerker volgens zijn rooster zou hebben gewerkt.
Indien de medewerker niet werkzaam is in een winkel en de werktijden kunnen vooraf niet worden vastgesteld, veroorzaakt door externe omstandigheden (bijv. bij chauffeurs), dan kan in plaats van de ingeroosterde uren het aantal contracturen per week worden gehanteerd.
Als geen rooster is vastgesteld, dan wordt uitgegaan van het aantal uren dat de medewerker gemiddeld in de laatste 13 weken voorafgaand aan de arbeidsongeschiktheid, per dag heeft gewerkt. Als die referteperiode naar de mening van de werkgever niet representatief is, wordt uitgegaan van de laatste 52 weken voorafgaande aan de dag van ziekte.
**Opvolgende ziektegevallen**
Ziektegevallen die elkaar binnen een periode van 4 weken opvolgen worden als één ziektegeval gerekend, ongeacht de oorzaak van de ziekte.
**Verrekening**
Op de loonbetalingen worden in mindering gebracht de eventuele uitkeringen krachtens sociale verzekeringswetten, die via de werkgever betaalbaar zullen worden gesteld.
**Einde loondoorbetaling**
De loondoorbetalingen genoemd in dit artikel eindigen bij het einde van de arbeidsovereenkomst van de betrokken medewerker.
**Overdracht van rechten**
Als de werkgever verplicht is om het loon tijdens de arbeidsongeschiktheid door te betalen, dan dient de medewerker zijn rechten jegens derden (inclusief die van de UWV) wegens loonderving door arbeidsongeschiktheid aan de werkgever over te dragen.
**Kostenvergoeding en arbeidsongeschiktheid**
Als de arbeidsongeschiktheid aaneengesloten langer duurt dan één maand, dan hoeft de werkgever na die maand kostenvergoedingen die direct verband houden met het werk niet uit te betalen.

**Artikel 12 – Arbeidsomstandigheden**

**Risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E)**

Er is een RI&E voor de branches. Werkgevers die deze erkende branche-RI&E hanteren en door de wetgever in staat worden gesteld om te volstaan met een lichtere, dan wel geen toets, hoeven de RI&E niet verplicht te laten toetsen (zie hiervoor ook *www.rie.nl* en *www.arboportaal.nl*).

**Veiligheid**

BOL-leerlingen, medewerkers jonger dan 20 jaar en medewerkers vallend in functiegroep A mogen niet alleen in het winkelpand werken, met uitzondering van pauzes.

**Artikel 13 – Overlijden**

**Uitkering bij overlijden**

Als de medewerker overlijdt, dan ontvangen de nagelaten betrekkingen een overlijdensuitkering. Onder nagelaten betrekkingen wordt verstaan:

- de langstlevende partner, tenzij die duurzaam van de overledene gescheiden leefde, of bij afwezigheid daarvan;
- de minderjarige, wettige of erkende natuurlijke kinderen en/of de meerderjarige, wettige of erkende natuurlijke kinderen tussen de 18 en 21 jaar, waarvoor volgens de wet een onderhoudsplicht bestaat, of bij afwezigheid daarvan;
- degene voor wie de overledene grotendeels in de kosten van het onderhoud voorzag en met wie hij of zij in gezinsverband leefde.

Het loon over de volledige maand waarin het overlijden van de medewerker heeft plaatsgevonden wordt uitbetaald. Daarnaast worden er nog twee maandlonen uitbetaald.

**Artikel 14 – Vakbondsfaciliteiten**

**Fiscale verrekening vakbondscontributie**

Binnen de geldende wet- en regelgeving werkt de werkgever op verzoek van de medewerker mee aan fiscale verrekening van de door de medewerker betaalde vakbondscontributie.

**Vakbondsverlof**

Leden van vakbonden en bestuursleden van Professionals in de Retail hebben recht op maximaal 4 dagen per jaar vakbondsverlof voor het bijwonen van vakbondsvergaderingen, kadercursussen en/of scholing. Daarboven wordt voor het deelnemen aan cao-overleg verlof toegekend.

De werkgever kan voor dit verlof, behalve voor verlof bij cao-overleg, loonkostensubsidie aanvragen bij het Sociaal Fonds Retail Non-Food.

**Artikel 15 – Levensfasebewust personeelsbeleid en duurzame inzetbaarheid**

**Scholing:**

Medewerkers die ten minste 1 jaar in dienst zijn, worden op hun verzoek in de gelegenheid gesteld zich te scholen tot op het niveau dat past bij het functieniveau. Werkgevers kunnen deze scholing op hun eigen wijze faciliteren. Hierbij past het aanbieden van interne trainingen of het ondersteunen van deelname aan het MBO-onderwijs of een mix van deze twee mogelijkheden.

**Opleiding en ontwikkeling:**

De opbouw van nieuw individueel ontwikkelbudget (IOB) stopt op 1 januari 2026. Oude opgebouwde IOB-rechten blijven staan.

Partijen streven naar een snelle invoering van een sectorale regeling voor persoonlijke en professionele ontwikkeling. Zodra deze sectorale regeling is ingevoerd, vervalt het recht op het reeds opgebouwde IOB.

**Recht op aanpassing arbeidsduur:**

Werkgevers passen op verzoek van medewerkers die 10 jaar of minder verwijderd zijn van hun AOW-gerechtigde leeftijd en een dienstverband van 80% of meer hebben, de arbeidsduur aan naar 80% van de initiële contracturen. De werkgever compenseert het verlies aan inkomsten voor de medewerker als volgt:

- De werkgever betaalt 85% van het loon dat de medewerker verdiende;
- alle andere bepalingen van de cao gelden naar rato.

De werkgever draagt pensioenpremie af aan het Bedrijfstakpensioenfonds op basis van 100% van de initiële arbeidsuren; hij houdt het medewerkersdeel in bij de medewerker.

Wat betreft de termijn voor de aanvraag van de aanpassing arbeidsduur wordt aangesloten bij de Wet flexibel werken.

De werknemer kan, behoudens onvoorziene omstandigheden, een jaar nadat de werkgever een verzoek om aanpassing van de arbeidsduur, arbeidsplaats of werktijd heeft ingewilligd of afgewezen, opnieuw een verzoek indienen.

De medewerker levert de extra vakantiedagen vanwege leeftijd en lengte van het dienstverband, waar hij op basis van cao Fashion, Sport & Lifestyle 2016-2018 of de cao VGT 2017-2018 recht op had, in om voor deze regeling in aanmerking te komen.

**Recht op aanpassing ploegendienst/nachtritten:**

Medewerkers met een leeftijd van 55 jaar en ouder en met aantoonbare gezondheidsklachten, welke

door de bedrijfsarts worden vastgesteld, hebben het recht te verzoeken om niet langer in de ploegendienst werkzaam te zijn of nachtritten te rijden. Individueel en/of in overleg met de ondernemingsraad, die zich kan laten adviseren door de sociale partners, maakt werkgever afspraken over de voorwaarden.

**Loopbaanadvies en hulp bij geldzorgen**

Medewerkers kunnen met behulp van de door Stichting Sociaal Fonds Retail Non-Food toegekende gelden gebruik maken van loopbaanadvies en hulp geldzorgen. Het advies en de hulp worden via www.werkindewinkel.nl aangeboden.

**Ontwikkeling:**

Om duurzame inzetbaarheid na te streven heeft de werkgever/leidinggevende minimaal één keer per jaar een gesprek met de medewerker over diens functioneren, ontwikkeling en de behoefte aan bij- of omscholing.

In dit gesprek worden concrete afspraken gemaakt, die schriftelijk vastgelegd worden, tussen werkgever/leidinggevende en medewerker hoe deze zich verder bekwaamt in het vak en/of voor de arbeidsmarkt.

Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het stuk Criteria voor de beoordeling van beoordelingssystemen uit bijlage 1.d van de cao.

**Vacatures:**

Bij het ontstaan van vacatures zal de werkgever aan reeds in dienst zijnde medewerkers vragen of zij belangstelling hebben de vrijgekomen uren in te vullen.

## III. AFSPRAKEN TUSSEN CAO-PARTIJEN

### Artikel 17 – Naleving cao en Sociale Commissie

**Naleving:**

Bij interpretatieverschillen over correcte naleving van of bij aanvraag van dispensatie van (een aspect/artikel in) de cao kan een medewerker en/of een werkgever, of diens gemachtigde(n), zich wenden tot de Sociale Commissie.

**Samenstelling Sociale Commissie:**

De Sociale Commissie telt 9 (en 8 plaatsvervangende) leden. 4 leden (en 4 plaatsvervangers) worden gekozen door de medewerkersorganisatie(s). De werkgeversorganisaties kiezen eveneens 4 leden (en 4 plaatsvervangers). Ter completering kiezen medewerkers- en werkgeversorganisatie een negende onafhankelijk lid. Dit laatste lid is tevens voorzitter van de commissie. INretail wijst een secretaris aan die ten dienste staat van de Sociale Commissie, echter geen lid van de commissie is. De secretaris houdt kantoor aan de Arnhemse Bovenweg 100, 3708 AG Zeist.

**Taken Sociale Commissie:**

- Het op schriftelijk verzoek van werkgever of medewerker verlenen van dispensatie van (een aspect/artikel in) deze cao;
- Het geven van een bindend advies bij een interpretatieverschil over de uitleg en/of toepassing van deze cao, wanneer werkgever en medewerker op voorhand verklaren dat advies te accepteren;
- Het geven van gevraagd en ongevraagd advies bij een onduidelijkheid over de toepassing van een artikel.

**Werkwijze Sociale Commissie bij interpretatieverschillen:**

Na schriftelijke indiening van een eenzijdig verzoek door een medewerker of een werkgever wordt aan verzoeker en wederpartij schriftelijke instemming met het ontvangen van een bindend advies gevraagd. Na beider instemming wordt wederpartij gevraagd zijn inhoudelijke zienswijze op het verzoek te geven. Aan verzoeker en wederpartij kan, indien wenselijk voor de beeldvorming van de commissieleden, gevraagd worden aan de hand van beider standpunten aanvulling op het verzoek of de zienswijze te geven.

De Sociale Commissie zal via intern overleg en eventueel een hoorzitting komen tot beeld-, mening- en besluitvorming. Verzoeker en wederpartij worden beide op uniforme schriftelijke wijze op de hoogte gesteld van het bindend advies.

Verklaren werkgever en/of medewerker op voorhand niet in te stemmen met bindend advies, dan geeft de Sociale Commissie een schriftelijk advies aan de verzoeker en stuurt een afschrift aan de wederpartij. Gedurende de procedure zijn partijen, zijnde werkgever en medewerker, gebonden aan een reactietijd van maximaal 4 weken.

**Dispensatie:**

De Sociale Commissie kan door werkgever en/of medewerker tevens worden gevraagd dispensatie te verlenen van één of meerdere artikelen/bepalingen uit de cao. De Sociale Commissie zal bij een dispensatieverzoek in ieder geval de volgende punten toetsen:

– De redenen waarom dispensatie wordt gevraagd dienen voldoende gegrond te zijn;
– De arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers dienen voldoende gewaarborgd te zijn;
– De door de werkgever voorgestelde arbeidsvoorwaardenregeling(en) mag (mogen) niet in strijd zijn met wettelijke bepalingen.

De Sociale Commissie zal binnen 2 weken na ontvangst van een voldoende omschreven, gemotiveerd

en gedocumenteerd verzoek, dan wel binnen 2 weken na ontvangst van de gevraagde aanvullende gegevens, aan verzoeker berichten dat het verzoek in behandeling zal worden genomen. De Sociale Commissie doet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 weken nadat het verzoek in behandeling is genomen, uitspraak. Deze termijn van 8 weken kan eenmaal met 8 weken worden verlengd.
De uitspraak zal schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de verzoeker.

**Artikel 19 – Collectieve ziektekostenverzekering**

Medewerkers kunnen op het contract van INretail met diens zorgverzekeraar (of de verzekeraar waarmee in de toekomst een contract wordt afgesloten) voor hun partner, kind(eren) en zichzelf een zorgverzekering afsluiten.

## MODULE GELDEND VOOR SCHOENENDETAILHANDEL

**Artikel 1 – Diplomatoeslag**

1. **Algemeen**
   Indien een medewerker een van de hieronder genoemde opleiding/cursussen volgt en het bijbehorende diploma/certificaat behaalt, ontvangt hij/zij een toeslag per maand boven op het voor hem/haar geldende garantieloon. Dit geldt ook voor medewerkers die in het verleden een van deze opleidingen/cursussen, of een daaraan gelijkwaardige opleiding/cursus heeft gevolgd.
   a. Gezond lopen adviseur (Cursus Adviseur Pasvormschoenen of een daaraan gelijkwaardige opleiding)..... € 33,70
   b. Gezond Lopen Specialist (Landelijk erkend diploma Schoenconsulent of een daaraan gelijkwaardige opleiding) ..... € 46,70

2. **Evenredigheid**
   De medewerker in niet-volledige dienst ontvangt de onder punt 1 genoemde rechten naar evenredigheid.

3. **Samenloop**
   In geval van samenloop van aanspraken krachtens punt 1 heeft de medewerker slechts aanspraak op de toeslag welke de medewerker de verst strekkende rechten toekent.
   Als het fulltime loon van de medewerker op het moment dat hij het diploma behaalt hoger is dan de som van het voor hem geldende garantieloon en de bruto toeslag genoemd in punt 1, dan heeft hij geen recht op deze toeslag. De medewerker ontvangt deze toeslag naast eventueel andere toeslagen van artikel 7 van deze cao. Deze toeslag geldt ongeacht het aantal uren dat hij werkt.

## MODULE GELDEND VOOR TUINCENTRA

**Artikel 1 – Ketenregeling seizoensarbeid**

In afwijking van de ketenregeling van artikel 7:668a BW kunnen voor de functie van verkoopmedewerker die als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden een seizoensmatig karakter hebben en daardoor ten hoogste 9 maanden per jaar door de verkoopmedewerker kunnen worden uitgeoefend, arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd worden overeengekomen met een tussenpoos van ten hoogste 3 maanden.

**Artikel 2 – Afwijking normale arbeidsduur**

De normale arbeidsduur is het standaard aantal te werken uren voor een fulltimer en bedraagt 38 uur per week. Gedurende vier maanden per jaar kan het standaard aantal te werken uren per week worden uitgebreid naar 45 uur per week. Deze periode wordt door de werkgever per medewerker individueel vastgesteld, eventueel opgedeeld in maximaal vier perioden van minimaal 1 maand.
Deze periode(n) wordt/worden ten minste drie maanden tevoren vastgesteld en kenbaar gemaakt aan de medewerker. In twee door de werkgever aan te wijzen maanden in deze periode(n), mag de medewerker in totaal maximaal een week vakantie opnemen, mits er geen sprake is van schoolvakanties, gewichtige redenen of een zwaarwegend bedrijfsbelang.

**Artikel 3 – Overwerk**

Voor fulltime medewerkers in de functiegroepen A tot en met E is sprake van overwerk:
- Bij meer dan 9 uur werken per dag
- Bij meer dan 40 uur werken per week. Met uitzondering van de 4 maanden per jaar waarbij tot 45 uur per week gewerkt mag worden, mits deze meeruren voor 1 maart van het volgende kalenderjaar zijn gecompenseerd

- Bij meer dan 45 uur werken per week gedurende de eerder genoemde 4 maanden per jaar
- Een eventuele vakantie van de medewerker ligt niet in de voor de betreffende medewerker aangewezen periode(n) waarin maximaal 45 uur per week gewerkt mag worden. Tenzij de medewerker in deze periode vakantie wil en de werkgever dat goed vindt.

Overwerk wordt extra verrekend in tijd of geld. Voor elk gewerkt overwerkuur ontvangt de medewerker een toeslag op het normale uurloon. De hoogte van de toeslag bedraagt:
- 33,33% voor overwerk op maandag tot en met vrijdag van 7.00 tot 24.00 uur en op zaterdag van 7.00 tot 18.00 uur, indien men meer dan 9 uur per dag werkt en meer dan 40 uur per week
- 100% voor overwerk tussen 24.00 en 7.00 uur voor medewerkers die structureel 's nachts werken.

Overwerktoeslagen gelden niet voor:
- Leidinggevenden
- medewerkers die in de cao's tuincentra die golden vóór 1 september 2016 waren ingedeeld in functiegroep V of VI
- medewerkers die na 1 september 2016 in cao Fashion, Sport & Lifestyle zijn ingedeeld in de functiegroepen F, G, H en I; deze afspraak geldt per 1 januari 2019.

Medewerkers die op 1 juli 2018 een overwerktoeslag ontvingen, behouden deze bij een gelijkblijvende functie.

**Artikel 4 – Vakantiedagen**

Een fulltimer krijgt elk jaar 25 vakantiedagen.

**Artikel 5 – ATV**

Een fulltimer heeft recht op 13 roostervrije dagen indien zijn normale arbeidsduur 40 uur per week bedraagt en hij 38 uur per week krijgt uitbetaald. In onderling overleg bepalen werkgever en medewerker hoe deze uren worden opgenomen (in de vorm van 13 hele dagen, 26 halve dagen of 104 uren).

**Artikel 6 – Scholing**

De werkgever betaalt, al dan niet gedeeltelijk, mee aan de studiekosten of de kosten om het diploma of opleidingsbewijs te halen. Dat geldt alleen als:
- de werkgever vindt dat de scholing van belang is voor het functioneren van de medewerker
- de scholing te combineren is met het werk
- de vergoeding van de studie past binnen de jaarlijkse ondernemingsbegroting voor studiekostenvergoeding
- de medewerker de vergoeding schriftelijk heeft aangevraagd voordat de studie begint

De werkgever vergoedt de volgende studiekosten op basis van een schriftelijke overeenkomst voor:
- 100% als de medewerker de studie op verzoek van de werkgever doet
- 75% als de medewerker voorstelt om de studie te doen, maar de werkgever het ook van belang vindt
- 50% of minder in de overige gevallen, ter beoordeling van de werkgever

**Artikel 7 – Loon bij plaatsvervanging**

Als de werkgever de medewerker verzoekt om een collega in een hogere functie tijdelijk te vervangen, heeft de medewerker (de vervanger) tijdens de duur van de plaatsvervanging recht op een extra periodiek binnen de huidige salarisschaal.
Indien de vervanger het maximum van de periodieken al heeft bereikt of als zijn salaris hoger is dan zijn functie-indeling voorschrijft, ontvangt hij voor de duur van de vervanging een bedrag dat gelijk is aan tweemaal het verschil tussen het functiejaar 21/0 en 21/1 binnen zijn huidige salarisschaal.
Een medewerker krijgt geen extra plaatsvervangingsloon bij:
- Vervanging van een collega tijdens vakantie
- Vervanging die korter duurt dan 1 maand.

## MODULE GELDEND VOOR WOONDETAILHANDEL

**Artikel 1 – Werktijd**

De normale werkdag is maximaal 9 uur.
Bij een fulltime dienstverband is de arbeidsduur per week gemiddeld 37 uur, gemeten over een periode van zes maanden. Deze periode begint op de eerste dag van een kalendermaand en is voor alle medewerkers gelijk. De werkgever stelt de periode na overleg met de medewerkers vast.
Van de gemiddelde arbeidsduur per week mag maximaal 8 uur naar boven en 5 uur naar beneden worden afgeweken. Als voor fulltimers de week hierdoor 32 uur wordt, heeft deze er recht op dat het werk in vier dagen gebeurt. Werkweken met een afwijkende arbeidsduur of wijzigingen hierin moeten

minstens vier weken van tevoren worden aangekondigd. De werkgever mag, als het bedrijfsbelang dat nodig maakt, een al vastgesteld rooster wijzigen, nadat hij hierover met de medewerker heeft overlegd.
De limitering in boven- en ondergrens van 8 respectievelijk 5 uur geldt niet voor medewerkers in de loonschalen G, H en I die ten minste 15% meer verdienen dan hun schaalmaximum als dit is vastgelegd in hun arbeidsovereenkomst.

**Artikel 2 – Vakantiedagen**

Een fulltimer krijgt per vakantiejaar 25 vakantiedagen. Dat is 185 uur, gebaseerd op een werkweek van 37 uur, ofwel een werkdag van gemiddeld 7,4 uur.
De aaneengesloten vakantie bestaat als regel uit 15 werkdagen. Werkgever en medewerkers kunnen afspreken deze periode te bekorten, maar nooit tot minder dan 10 werkdagen. Heeft een medewerker te weinig uren opgebouwd om de aaneengesloten vakantie te kunnen opnemen, dan geldt de ontbrekende tijd als onbetaald verlof.
De werkgever kan in overleg met zijn medewerkers of het medezeggenschapsorgaan maximaal drie weken collectief verlof vaststellen. Werkgevers in vloerenlegbedrijven mogen hun medewerkers verplichten om tussen Kerstmis en Nieuwjaar vrij te nemen, als er dan door de sluiting van bouwbedrijven niet gewerkt kan worden.
Een BBL-leerling die op 1 mei 18 of 19 jaar oud is en binnen werktijd regelmatig vakonderwijs volgt, krijgt per vakantiejaar 37 extra vakantie-uren, als het vakonderwijs direct betrekking heeft op zijn functie.

**Artikel 3 – Toeslagen**

Voor de functiefamilie Logistiek zijn de toeslagen voor het werken op bijzonder uren als volgt:
- maandag t/m vrijdag van 21.00 tot 6.00 uur: 50%
- zaterdag van 0.00 tot 6.00 uur: 50%
- zaterdag van 18.00 tot 24.00 uur: 100%
- zondag: 50%
- feestdagen: 100%

**Artikel 4 – Tijdelijk ander werk**

Een werkgever kan een medewerker verplichten om ander werk binnen de onderneming (binnen hetzelfde filiaal of een ander filiaal) te doen, indien daar een gegronde reden voor is. Het ander werk is dan altijd tijdelijk en zolang de reden duurt. Tijdelijk duurt maximaal 3 maanden, daarna is verlenging mogelijk in overleg tussen werkgever en medewerker. Tijdelijk ander werk heeft nooit een achteruitgang in loon tot gevolg. Gaat het om een hoger ingeschaalde functie voor langer dan één maand, dan krijgt de medewerker bij volledige vervanging en verantwoordelijkheden van die functie het schaalloon betaald dat bij die functie hoort, voor zover dit hoger is dan zijn normale loon.
Een medewerker kan alleen worden verplicht in een andere onderneming van zijn werkgever te werken, wanneer die onderneming commercieel samenhangt met de onderneming waarin de medewerker werkzaam is.

**Artikel 5 – Vergoedingen, verstrekkingen en jubileumuitkering**

Kleding: als een medewerker beschermende kleding en schoeisel nodig heeft, wordt dat door de werkgever gratis ter beschikking gesteld.
Gereedschap: elektrische apparatuur/ gereedschap wordt door de werkgever ter beschikking gesteld. Al het overige gereedschap wordt ook door de werkgever in bruikleen gegeven. Verstrekt de werkgever dat niet, dan ontvangt de medewerker voor dit overige gereedschap per 1 januari 2026 een vergoeding van € 2,80 per week voor de aanschaf en het onderhoud.
Bij buitendienstmedewerkers gelden 30 minuten (enkele reis) als eigen tijd bij het reizen van de eigen woning rechtstreeks naar de plaats waar gewerkt wordt. Voor niet buitendienstmedewerkers is bij het werken op andere plaats een reistijd (enkele reis) van in ieder geval 1 uur normaal als het gaat om reistijd van huis naar werk of filiaal. Als een medewerker voor werk in een andere dan de gebruikelijk gemeente moet werken, wordt eventuele meerdere reistijd tussen woning en werk met het normale uurloon vergoed. Er is dan geen sprake van overwerk. Deze regeling geldt niet voor chauffeurs en bijrijders, omdat reizen hun werk is. In alle gevallen vergoedt de werkgever de eventueel te maken reis- en verblijfkosten. Dit gebeurt achteraf. Zo mogelijk overlegt de medewerker bewijsstukken.
Buitendienstmedewerkers zijn alle medewerkers, behalve bijvoorbeeld verkoop-, winkel-, magazijn, schoonmaak- en administratief personeel.
Eigen vervoer: als een medewerker in opdracht van de werkgever zijn eigen vervoermiddel gebruikt, krijgt hij de kilometerkosten vergoed tot maximaal de door de fiscus toegestane onbelaste kilometervergoeding.

Schade: als een medewerker tijdens werktijd schade oploopt aan zijn bril, contactlenzen, kunstgebit en/of overige persoonlijke hulpmiddelen, dan vergoedt de werkgever de schade. Dat gebeurt overigens niet als de medewerker daaraan zelf schuldig is of als een ander de kosten dekt.
Als de werkgever de medewerker verzoekt om een collega in een hogere functie tijdelijk te vervangen, heeft de medewerker (de vervanger) tijdens de duur van de plaatsvervanging recht op een extra periodiek binnen de huidige salarisschaal.
Indien de vervanger het maximum van de periodieken al heeft bereikt of als zijn salaris hoger is dan zijn functie-indeling voorschrijft, ontvangt hij voor de duur van de vervanging een bedrag dat gelijk is aan tweemaal het verschil tussen het functiejaar 21/0 en 21/1 binnen zijn huidige salarisschaal.
De medewerker ontvangt bij een dienstverband van 25 en 40 jaar een bruto maandsalaris uitgekeerd conform de fiscale regelgeving.

## MODULE GELDEND VOOR TABAKS- EN GEMAKSWINKELS

### Artikel 1 – Toeslagen

Een medewerker die voor 1 juli 2023:
- een toeslag ontving van 100% toeslag voor het werken op zondag blijft deze ontvangen als deze op zondag werkt.
- een toeslag ontving van 33 1/3% voor het werken op een avond op maandag t/m vrijdag van 18.00–21.00 uur blijft deze ontvangen als deze werkt op die uren.
- een toeslag ontving van 50% voor het werken op een avond op maandag t/m vrijdag van 21.00–07.00 uur blijft deze ontvangen als deze werkt op die uren.
- een toeslag ontving van 100% voor het werken op zaterdag van 18.00–24.00 uur blijft deze ontvangen als deze werkt op die uren.

### Artikel 2 – Ouderendagen

In de cao Retail Non-Food zijn geen ouderendagen opgenomen.
Een medewerker kan een verworven recht hebben uit de oude cao SBD van maximaal drie ouderendagen. De medewerker die voor 1 juli 2023 recht had op deze dagen behoudt deze dagen.

## BIJLAGE 1A INVOERINGSAFSPRAKEN EN SYSTEMATIEK LOONGEBOUW

| Situatie | Beoordelingsafhankelijk belonen[1] | Niet beoordelingsafhankelijk belonen |
|---|---|---|
| Het werkelijke loon van de medewerker bevindt zich binnen het basis loongebouw | • Invoering op naast hogere trede op een nader vast te stellen datum die kan afwijken van de invoeringsdatum van het nieuwe loongebouw.<br>• cao-verhogingen van toepassing op de loontabel. Alleen een medewerker die na een onvoldoende beoordeling opnieuw een onvoldoende beoordeling krijgt, heeft geen recht op de cao-verhoging.<br>• Een zeer goed of uitmuntend functionerende medewerker heeft recht op een verhoging van 1 of 2 treden.<br>• Een voldoende functionerende medewerker heeft recht op een tredeverhoging.<br>• Een matig of onvoldoende functionerende medewerker heeft geen recht op een tredeverhoging. Er is flankerend beleid om functioneren te verbeteren. | • Invoering op naast hogere trede op een nader vast te stellen datum die kan afwijken van de invoeringsdatum van het nieuwe loongebouw.<br>• cao-verhogingen van toepassing op de loontabel.<br>• Medewerkers hebben na elk volgend ervaringsjaar recht op een tredeverhoging, onafhankelijk van de mate van functioneren, tot het maximum van de basistrede van de loonschaal. |
| Het werkelijke loon van de medewerker bevindt zich binnen het extra loongebouw (zie ook aanvullingen hieronder) | • Invoering op feitelijke loon.<br>• Een zeer goed of uitmuntend functionerende medewerker heeft recht op cao-verhoging en een verhoging van 1 of 2 treden van 2%.<br>• Een voldoende functionerende medewerker heeft recht op cao-verhoging, maar niet op een tredeverhoging.<br>• Een matig of onvoldoende functionerende medewerker heeft geen recht op cao-verhoging en ook niet op een tredeverhoging. Er is flankerend beleid om functioneren te verbeteren. | • cao-verhogingen van toepassing op het feitelijk loon.<br>• Medewerkers hebben geen recht op een tredeverhoging. |

| Situatie | Beoordelingsafhankelijk belonen[1] | Niet beoordelingsafhankelijk belonen |
|---|---|---|
| Het werkelijke loon van de medewerker bevindt zich boven de hoogste trede van haar/zijn schaal van het extra loongebouw | • Geen standaard cao-verhogingen van toepassing.<br>• Individuele afspraken tussen werkgever en medewerker | • Geen cao-verhogingen van toepassing. |

[1] Medewerkers jonger dan 21 jaar worden niet beoordelingsafhankelijk beloond, maar ontvangen alleen hun leeftijdsverhoging.

## LOONTABEL MODE, JUWELIERS EN PARFUMERIEËN, VERF EN WONINGINRICHTING EN TABAKS- EN GEMAKSWINKELS PER 1 JULI 2026

### Uurlonen

| Functiegroep | A en B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| Schaaltrede | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 15 jaar | 4,50 | 4,56 | | | | | | |
| 16 jaar | 5,17 | 5,25 | 5,35 | | | | | |
| 17 jaar | 5,92 | 6,01 | 6,13 | 6,34 | | | | |
| 18 jaar | 7,50 | 7,61 | 7,76 | 8,03 | | | | |
| 19 jaar | 8,99 | 9,13 | 9,31 | 9,64 | 10,10 | 10,90 | | |
| 20 jaar | 11,99 | 12,17 | 12,41 | 12,85 | 13,46 | 14,53 | | |
| 21 jaar / 0 | 14,99 | 15,21 | 15,52 | 16,06 | 16,46 | 16,86 | 17,76 | 18,88 |
| 1 ervaringsjaar | 15,14 | 15,44 | 15,75 | 16,38 | 16,87 | 17,62 | 18,70 | 20,07 |
| 2 ervaringsjaren | 15,29 | 15,67 | 15,98 | 16,71 | 17,29 | 18,15 | 19,69 | 21,33 |
| 3 | 15,44 | 15,91 | 16,22 | 17,04 | 17,73 | 18,70 | 20,22 | 21,91 |
| 4 | 2% | 16,15 | 16,47 | 17,38 | 18,17 | 19,26 | 20,77 | 22,50 |
| 5 | 2% | 2% | 16,71 | 17,73 | 18,62 | 19,83 | 21,33 | 23,10 |
| 6 | 2% | 2% | 2% | 18,08 | 19,09 | 20,43 | 21,90 | 23,73 |
| 7 | 16,71 | 2% | 2% | 18,45 | 19,57 | 21,04 | 22,50 | 24,37 |
| 8 | | 17,48 | 2% | 2% | 20,09 | 21,67 | 23,10 | 25,03 |
| 9 | | | 2% | 2% | 2% | 22,32 | 23,73 | 25,70 |
| 10 | | | 18,45 | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 11 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 12 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 13 | | | | 20,77 | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 14 | | | | | 22,63 | 2% | 2% | 2% |
| 15 | | | | | | 25,14 | 26,72 | 28,95 |

## LOONTABEL SPORT EN SCHOENEN PER 1 JULI 2026

### Uurlonen

| Functiegroep | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Schaaltrede | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon loon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 15 jaar | 4,50 | 4,54 | 4,59 | | | | | | |
| 16 jaar | 5,17 | 5,22 | 5,27 | 5,33 | | | | | |
| 17 jaar | 5,92 | 5,98 | 6,04 | 6,10 | 6,22 | | | | |
| 18 jaar | 7,50 | 7,57 | 7,64 | 7,72 | 7,87 | | | | |
| 19 jaar | 8,99 | 9,08 | 9,17 | 9,26 | 9,45 | 9,59 | 9,74 | | |
| 20 jaar | 11,99 | 12,11 | 12,23 | 12,35 | 12,60 | 12,79 | 12,98 | | |
| 21 jaar / 0 | 14,99 | 15,14 | 15,29 | 15,44 | 15,75 | 15,99 | 16,23 | 16,31 | 16,63 |
| 1 | 15,14 | 15,29 | 15,44 | 15,67 | 15,99 | 16,23 | 16,47 | 16,77 | 17,59 |
| 2 | 15,29 | 15,44 | 15,60 | 15,91 | 16,23 | 16,47 | 16,72 | 17,61 | 19,00 |
| 3 | 15,44 | 15,60 | 15,75 | 16,15 | 16,47 | 16,72 | 16,97 | 17,97 | 19,44 |
| 4 | 2% | 2% | 15,91 | 16,39 | 16,72 | 16,97 | 17,22 | 18,34 | 19,88 |
| 5 | 2% | 2% | 2% | 16,63 | 16,97 | 17,22 | 17,48 | 18,71 | 20,34 |
| 6 | 16,39 | 2% | 2% | 16,88 | 17,22 | 17,48 | 17,74 | 19,10 | 20,81 |

| Functiegroep | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Schaaltrede | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon loon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 7 | | 16,88 | 2% | 2% | 17,48 | 17,74 | 18,01 | 19,49 | 21,27 |
| 8 | | | 17,22 | 2% | 2% | 18,01 | 18,28 | 19,89 | 21,73 |
| 9 | | | | 2% | 2% | 2% | 18,55 | 20,29 | 22,21 |
| 10 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 11 | | | | 18,64 | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 12 | | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 13 | | | | | 19,69 | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 14 | | | | | | 20,28 | 2% | 2% | 2% |
| 15 | | | | | | | 20,89 | 22,85 | 25,01 |

## LOONTABEL TUINCENTRA PER 1 JULI 2026

### Uurlonen

| Functiegroep | A en B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Schaaltrede | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 15 jaar | 4,50 | 4,59 | | | | | | |
| 16 jaar | 5,17 | 5,27 | 5,44 | | | | | |
| 17 jaar | 5,92 | 6,04 | 6,23 | 6,56 | | | | |
| 18 jaar | 7,50 | 7,64 | 7,76 | 7,91 | | | | |
| 19 jaar | 8,99 | 9,17 | 9,31 | 9,50 | 10,19 | 10,91 | | |
| 20 jaar | 11,99 | 12,23 | 12,41 | 12,66 | 13,59 | 14,54 | | |
| 21 jaar / 0 | 14,99 | 15,29 | 15,52 | 15,83 | 16,99 | 18,18 | 19,67 | 21,34 |
| 1 | 15,14 | 15,44 | 15,75 | 16,14 | 17,33 | 18,54 | 20,06 | 21,76 |
| 2 | 15,29 | 15,59 | 15,98 | 16,47 | 17,67 | 18,91 | 20,46 | 22,20 |
| 3 | 15,44 | 15,75 | 16,22 | 16,79 | 18,03 | 19,29 | 20,87 | 22,64 |
| 4 | 2% | 15,91 | 16,47 | 17,13 | 18,39 | 19,67 | 21,29 | 23,10 |
| 5 | 2% | 2% | 16,71 | 17,47 | 18,75 | 20,07 | 21,71 | 23,56 |
| 6 | 2% | 2% | 2% | 17,82 | 19,13 | 20,47 | 22,15 | 24,03 |
| 7 | 16,71 | 2% | 2% | 18,18 | 19,51 | 20,88 | 22,59 | 24,51 |
| 8 | | 17,22 | 2% | 2% | 19,90 | 21,30 | 23,04 | 25,00 |
| 9 | | | 2% | 2% | 2% | 21,72 | 23,50 | 25,50 |
| 10 | | | 18,45 | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 11 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 12 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 13 | | | | 20,47 | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 14 | | | | | 22,41 | 2% | 2% | 2% |
| 15 | | | | | | 24,46 | 26,47 | 28,72 |

## LOONTABEL WONEN PER 1 JULI 2026

### Uurlonen

| Functiegroep | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| Schaaltrede | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 15 jaar | 4,50 | 4,55 | 4,61 | | | | | | |
| 16 jaar | 5,17 | 5,23 | 5,30 | 5,36 | | | | | |
| 17 jaar | 5,92 | 5,98 | 6,07 | 6,13 | 6,19 | | | | |
| 18 jaar | 7,50 | 7,57 | 7,68 | 7,76 | 7,83 | | | | |
| 19 jaar | 8,99 | 9,08 | 9,22 | 9,31 | 9,40 | 9,50 | 9,69 | | |
| 20 jaar | 11,99 | 12,10 | 12,29 | 12,41 | 12,54 | 12,66 | 12,93 | | |
| 21 jaar / 0 | 14,99 | 15,14 | 15,37 | 15,52 | 15,68 | 15,83 | 16,16 | 16,32 | 16,49 |
| 1 | 15,14 | 15,29 | 15,60 | 15,75 | 15,91 | 16,15 | 16,53 | 17,29 | 17,86 |

| Functiegroep | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon | Uurloon |
| Schaaltrede | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's | euro's |
| 2 | 15,29 | 15,45 | 15,83 | 15,99 | 16,15 | 16,46 | 16,91 | 18,50 | 19,73 |
| 3 | 15,45 | 15,60 | 16,07 | 16,23 | 16,39 | 16,79 | 17,30 | 19,24 | 20,71 |
| 4 | 2% | 2% | 16,31 | 16,48 | 16,72 | 17,13 | 17,70 | 20,01 | 21,75 |
| 5 | 2% | 2% | 2% | 16,80 | 17,04 | 17,47 | 18,11 | 20,81 | 22,84 |
| 6 | 16,39 | 2% | 2% | 17,14 | 17,39 | 17,82 | 18,52 | 21,65 | 23,98 |
| 7 | | 16,88 | 2% | 2% | 17,73 | 18,18 | 18,95 | 22,51 | 25,18 |
| 8 | | | 17,66 | 2% | 18,10 | 18,55 | 19,38 | 23,41 | 26,44 |
| 9 | | | | 2% | 2% | 2% | 19,83 | 24,34 | 27,76 |
| 10 | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 11 | | | | 18,93 | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 12 | | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 13 | | | | | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| 14 | | | | | 20,38 | 20,89 | 2% | 2% | 2% |
| 15 | | | | | | | 22,33 | 27,41 | 31,26 |

## BIJLAGE 1C

Functiebeschrijvingen FUWAM per 1 juli 2016

**Handboek Retail Non-Food Populaire Versie**

**Niveaublad functiefamilie Automatisering**

| | Functieniveau E | Functieniveau F | Functieniveau G |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Ondersteunen van gebruikers en beheren van beheren van hard- en software. Dit omvat o.a. eerstelijnsondersteuning aan de winkels en magazijn(en) bij een optimaal gebruik van kassa's, overige geautomatiseerde apparatuur en software. Daarnaast verrichten van helpdesk activiteiten, hierbij gaat het soms om het oplossen van niet vaak voorkomende problemen. | Ontwerpen en ontwikkelen van applicaties en beheren van hard- en software. Dit omvat o.a. begeleiden van automatiseringsprojecten, inventariseren van wensen/problemen van gebruikers. Hierbij gaat het om oplossen van redelijk tot moeilijke en erg verschillende problemen. | Optimaliseren van ontworpen en ontwikkelde applicaties en ondersteunen van het management bij aanschaf van hard- en software. Dit omvat o.a. begeleiden van automatiserings-projecten, inventariseert wensen/-problemen van gebruikers. Hierbij gaat het om oplossen van redelijk moeilijke en erg verschillende problemen. Is betrokken bij beleidskeuzes. |
| | Kennis op HAVO/MBO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en enkele vakgerichte cursussen. Bijblijven op het vakgebied. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met enkele AMBI-modules, systeemgerichte cursussen en kennis van de interne automatiseringsinfrastructuur. Bijblijven op het vakgebied. | Kennis op HBO-niveau, aangevuld met enkele AMBI-modules, systeemgerichte cursussen en diepgaande kennis van de interne automatiseringsinfrastructuur. Bijblijven op het vakgebied. |
| Werkwijze | Is binnen zich aandienende zaken en eventuele deadlines vrij om de eigen tijd in te delen. Bepaalt overige prioriteiten veelal zelf. Enige creativiteit is vereist bij het verhelpen van storingen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van enige ervaring worden genomen, en vereisen technisch inzicht en specialistische kennis. | Is binnen zich aandienende zaken en eventuele deadlines vrij om de eigen tijd in te delen. Bepaalt overige prioriteiten veelal zelf. Analyseert en adviseert op het gebied van probleemoplossingen, systeemaanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. Inventiviteit en creativiteit zijn vereist bij het oplossen van systeemtechnische problemen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van ervaring worden genomen, en vereisen aanmerkelijk technisch inzicht en redelijk vergaande specialistische kennis. | Is vrij om de eigen tijd in te delen, houdt hierbij rekening met acute problemen/storingen. Analyseert en adviseert op het gebied van beleidsbeslissingen, probleemoplossingen, systeemaanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. Inventiviteit en creativiteit zijn vereist bij het oplossen van systeemtechnische problemen. De te nemen beslissingen kunnen meestal op basis van minimaal 1 jaar ervaring worden genomen en vereisen aanmerkelijk technisch inzicht en nogal vergaande specialistische kennis. Dient het effect op korte en lange termijn te overzien voor het hele bedrijf. |
| | Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus in de winkels en magazijn(en) en op het hoofdkantoor, gericht op het verhelpen van storingen en een vlotte voortgang. | Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus, vooral op het hoofdkantoor, gericht op een optimale werking en gebruikmaking van de systemen en het oplossen van storingen en problemen. | Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus (inclusief management), vooral op het hoofdkantoor, gericht op een optimale werking en gebruikmaking van de systemen en het oplossen van storingen en problemen. Geeft leiding aan een medewerker. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met leveranciers over bestellingen, technisch onderhoud en het oplossen van storingen, van belang voor een zo optimaal mogelijke dienstverlening naar de gebruikers. | Heeft contacten met leveranciers en automatiseringsbureaus over bestellingen, technische ondersteuning en het oplossen van storingen, van belang voor een optimale configuratie en functionaliteit van systemen. | Heeft regelmatig contacten met leveranciers en automatiseringsbureaus over technische aspecten met betrekking tot bestellingen, onderhoud en het oplossen van storingen, van belang voor een optimale werking en gebruikmaking van de infrastructuur/ computersystemen. |

| | Functieniveau E | Functieniveau F | Functieniveau G |
|---|---|---|---|
| | Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot vertraging met als gevolg irritatie bij winkel-, magazijn-personeel en klanten. Enige discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens. | Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot een niet optimale werking van de systemen, verkeerde aanpassingen in software/ applicaties, vertragingen en financiële schade. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens. | Fouten tijdens de werkzaamheden leiden tot een niet optimale werking van de infrastructuur/ computersystemen, verkeerde aanpassingen in software/applicaties, vertragingen en aanzienlijk rendementsverlies en financiële schade. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijk bedrijfsgegevens. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Af en toe helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. het onder toezicht afrekenen van artikelen, prijzen en labelen van artikelen, aanvullen en ordenen van vakken. | Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, voorraadbeheer en etaleren en presenteren van artikelen. | Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, etaleren, presenteren en herindelen van het assortiment en bewaken van de voorraad. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk. | Kennis op VMBO-C/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa. | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO- opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). Daarnaast kennis van het gehele assortiment en van de werking van de kassa. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. |
| Werkwijze | Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevenden en is bij klantencontact gebonden aan strikte procedures en richtlijnen. Het toezicht is direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Toezicht is veelal direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering en kassa-afhandeling. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, het verlenen van korting etc. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de winkel, gericht op informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. |
| Zakelijk risico | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening. Men dient te reageren op signalen van de klant. | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening en verkoop. Men moet zich kunnen inleven in de klant. | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil. |
| | Het eigen handelen mag niet leiden tot irritatie bij klanten. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen van klanten en fouten bij het afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot gemiste verkoop en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door de toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop

| | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|
| Aard van de functie | Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkel-verkoop, zoals afrekenen van verkochte artikelen, afhandelen van klachten, bewaken van de voorraad, opsporen van kasverschillen en begeleiden van verkoopmedewerkers. De functie kent elementen van organiseren en controleren. | Adviseren en verkopen aan klanten, geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, plaatsen van (na)bestellingen, organiseren van shows en personele taken. De functie kent elementen van organiseren en controleren. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Specialist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|
| Werkwijze | Werkt volgens bepaalde procedures.<br>Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. | Werkt volgens bepaalde procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan in voorkomende gevallen beslissingen nemen ten aanzien van de inkoop en het nabestellen van artikelen, de keuze van artikelen voor shows, artikelen die in de opruiming gaan en de mate van afprijzing voor de opruiming. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. | Heeft regelmatig contacten met collega's en leidinggevenden binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. |
| Zakelijk risico | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. | Heeft intensieve contacten met vaste en/of veeleisende klanten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving. |
| | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten, fouten bij het afrekenen en niet nakomen van gemaakte afspraken (over bestellingen en reparaties) kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop

| | Functieniveau A (Warenhuis) | Functieniveau B (Warenhuis) | Functieniveau C (Warenhuis) |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Af en toe helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. het onder toezicht afrekenen van artikelen, prijzen en labelen van artikelen, aanvullen en ordenen van vakken. | Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, voorraadbeheer en etaleren en presenteren van artikelen. | Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. zo snel mogelijk presenteren van binnengekomen artikelen, aanvullen van de collectie uit het magazijn, het demonstreren van artikelen en eventueel het verrichten van paskamerwerkzaamheden. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk. | Kennis op VMBO-C/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa. | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen (door een vakgerichte MBO- opleiding). Daarnaast kennis van het hele assortiment en van de werking van de kassa. Ontwikkelingen worden bijgehouden via informatie vanuit het hoofdkantoor. |
| Werkwijze | Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevenden en is bij klantencontact gebonden aan strikte procedures en richtlijnen. Het toezicht is direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Toezicht is veelal direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie en het retour nemen van artikelen. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de winkel, gericht op informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. |
| Zakelijk risico | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening. Men dient te reageren op signalen van de klant. | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening en verkoop. Men moet zich kunnen inleven in de klant. | Heeft intensieve klantcontacten gericht op beantwoording van vragen, serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil. |
| | Het eigen handelen mag niet leiden tot irritatie bij klanten. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen van klanten en fouten bij het afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot gemiste verkoop en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door de toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop

| | Functieniveau C (Sport) | Functieniveau D (Sport) | Functieniveau E (Sport) |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop in het betreffende sportvak, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, etaleren, presenteren en herindelen van het assortiment en bewaken van de voorraad. | Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop in het betreffende sportvak/ meerdere sportvakken, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, bewaken van de voorraad en begeleiden van verkoopmedewerkers. De functie kent elementen van organiseren en controleren. | Adviseren en verkopen aan klanten, geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop in meerdere sportvakken, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, plaatsen van (na)bestellingen, organiseren van shows en personele taken. De functie kent elementen van organiseren en controleren. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met Detex Sportvak Adviseur of MBO Handel. Kennis van de sporten is van essentieel belang. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en modetrends in de sport is noodzakelijk. | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met Detex Sportvak Specialist. Kennis van minimaal 2 assortiments-specialisaties (Wintersport, Skaten, Outdoor, Racketsport, Sportschoenen, Sportkleding). Kennis van de sporten is van essentieel belang. Bijblijven op gebied van ontwikkelingen en modetrends in de sport is noodzakelijk. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met Detex Sportvak Specialist. Kennis van meerdere assortimentsspecialisaties (Wintersport, Skaten, Outdoor, Racketsport, Sportschoenen, Sportkleding). Kennis van sporten is van essentieel belang. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en modetrends in sport is noodzakelijk |
| Werkwijze | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klant-benadering en kassa-afhandeling. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, het verlenen van kortingen, etc. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist. | Werkt volgens bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. | Werkt volgens bepaalde procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan in voorkomende gevallen beslissingen nemen ten aanzien van de inkoop en het nabestellen van artikelen, de keuze van artikelen voor shows en artikelen en mate van afprijzing voor de opruiming. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. | Heeft regelmatig contacten met collega's en leidinggevenden binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. |
| Zakelijk risico | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil. | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. | Heeft intensieve contacten met vaste en/of veeleisende klanten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving. |
| | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten, fouten bij het afrekenen en niet nakomen van gemaakte afspraken (over bestellingen en reparaties) kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

| | Functieniveau C | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren en gedeeltelijke coördinatie van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel of binnen een kleine winkel. Daarnaast uitvoeren<br>van diverse personele taken, zoals inwerken van medewerkers en plannen van de bezetting. | Uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden binnen een afdeling van een winkel, of assisteren bij het leiden van alle werkzaamheden binnen een kleine winkel. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals inwerken en motiveren van medewerkers en plannen van de bezetting. | Coördineren van alle werkzaamheden binnen een winkel. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, inwerken, opleiden en motiveren van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur). Daarnaast kennis van het gehele assortiment en van de werking van de kassa. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures. |

| | Functieniveau C | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|---|
| Werkwijze | Werkt volgens bepaalde presentatieprocedures maar mag eigen ideeën naar voren brengen. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de werkwijze. Leidinggevende is gewoonlijk bereikbaar. Kan beslissingen nemen ten aanzien van de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. De te nemen beslissingen zijn vooral van praktische aard en kunnen zelfstandig genomen worden na de inwerktijd. | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering en klachtenbehandeling. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Toezicht is niet permanent, leidinggevende is gewoonlijk bereikbaar. De te nemen beslissingen kunnen meestal zelfstandig worden genomen na de inwerktijd. | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering, klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige ervaring meestal zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en in mindere mate binnen de organisatie, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. Stuurt een enkele medewerker aan. | Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen, binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Assisteert de leidinggevende en vervangt deze bij diens afwezigheid. | Heeft voornamelijk contacten met collega's, ook van andere afdelingen en af en toe met leidinggevenden, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Geeft leiding aan circa 5 medewerkers (fte). |
| Zakelijk risico | Heeft intensieve klantcontacten, gericht op serviceverlening advisering en verkoop. Daarnaast contacten met leveranciers. | Heeft intensieve klantcontacten, gericht op serviceverlening advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers. | Heeft klantcontacten, ook veeleisende klanten of klanten met klachten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers en dienstverleners. |
| | Fouten bij het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot ontevreden klanten en omzet- en imagoverlies. | Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles en het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen leiden tot ontevreden klanten en omzet- en imagoverlies. | Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, het onjuist benaderen en advisering van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, bezettingsproblemen, ontevreden klanten en omzet- en imagoverlies. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

| | Functieniveau F | Functieniveau G | Functieniveau H |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Coördineren van alle werkzaamheden binnen een middelgrote winkel met een breed assortiment. Daarnaast uitvoeren van diverse personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, inwerken, opleiden en motiveren van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken. | Begeleiden van alle werkzaamheden binnen één grote winkel of van enkele (3-7) winkels, bewaken van gestelde doelen voor omzet en resultaat en (mede) initiëren van het verkoopbeleid. Daarnaast worden vele personele taken uitgevoerd, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, begeleiden en opleiden van medewerkers en het voeren van functioneringsgesprekken. | Begeleiden van alle werkzaamheden binnen een aantal (5-12) winkels, bewaken van gestelde doelen voor omzet en resultaat en initiëren van het verkoopbeleid. Daarnaast uitvoeren van vele personele taken, zoals selectie, aanname en ontslag van medewerkers, begeleiden van filiaalmanagers en het voeren van functioneringsgesprekken. |
| | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met materiaalkennis en/of kennis van stoffen en materiaaleigenschappen door een vakgerichte MBO opleiding (bij Mode bijvoorbeeld Detex Mode Adviseur of Detex Mode Specialist). Daarnaast een managementopleiding en kennis van het gehele assortiment, van de werking van de kassa en van diverse procedures. | Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met een managementopleiding en cursussen op het vakgebied. Daarnaast kennis van het gehele assortiment, systemen etc. | Kennis op MBO/HBO-niveau, aangevuld met managementopleidingen en cursussen op het vakgebied. Daarnaast kennis van het gehele assortiment, systemen etc. |
| Werkwijze | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering, klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van minimaal 1 jaar ervaring in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen. | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van klachtenafhandeling, slecht verkopende artikelen en ten aanzien van het opleiden van medewerkers. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkelpresentatie, de werkwijze en bepaalde procedures. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van minimaal 1 jaar als filiaalmanager zelfstandig worden genomen. | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van beleidsvraagstukken en personele vraagstukken. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkel-uitstraling en bepaalde procedures en/of systemen. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van enkele jaren ervaring als junior regiomanager zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met leidinggevenden en andere afdelingen binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Geeft leiding aan circa 10 medewerkers (fte). | Heeft contacten met leidinggevenden binnen de organisatie en met filiaalmanagers en medewerkers in de winkel(s), gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van de werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 30 medewerkers (fte). | Heeft contacten met bijna alle leidinggevenden binnen de organisatie, met filiaalmanagers en medewerkers in de winkels, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 50 medewerkers (fte), die geografisch zijn verspreid. |

| | Functieniveau F | Functieniveau G | Functieniveau H |
|---|---|---|---|
| Zakelijk risico | Heeft klantcontacten, ook veeleisende klanten of klanten met klachten, gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Daarnaast contacten met leveranciers en dienstverleners. | Heeft contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast, indien nodig, klantcontacten. | Heeft indien nodig contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast incidenteel klantcontacten. |
| | Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles en het onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, bezettingsproblemen, ontevreden klanten en omzet- en imagoverlies. | Fouten bij het leidinggeven, het niet goed uitvoeren van administratieve taken en controles, een onjuiste klantbenadering en een verkeerde winkeluitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement. | Fouten bij het leidinggeven, foutieve prognoses, een onjuiste klantbenadering en een verkeerde winkeluitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoopleiding

| | Functieniveau I |
|---|---|
| Aard van de functie | Begeleiden van alle werkzaamheden binnen een groot aantal (10-18) winkels, realiseren van gestelde doelen voor omzet en resultaat en het bepalen van het verkoopbeleid. Daarnaast worden personele taken uitgevoerd en in samenwerking met de afdeling P&O een goed personeelsbeleid gewaarborgd. |
| | Kennis op HBO-niveau (managementopleiding, NIMA-A opleiding en vakgerichte cursussen), aangevuld met kennis van het gehele assortiment, systemen etc. |
| Werkwijze | Werkt volgens bepaalde procedures maar mag hierbij eigen ideeën naar voren brengen. Neemt initiatieven ten aanzien van beleidsvraagstukken en personele vraagstukken. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het assortiment, de winkeluitstraling en bepaalde procedures en/of systemen. De te nemen beslissingen kunnen veelal op basis van een aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met directie, management en met filiaalmanagers en medewerkers in de winkels, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding. Tact en overtuigingskracht zijn vereist. Geeft leiding aan circa 110 medewerkers (fte), die geografisch zijn verspreid. |
| Zakelijk risico | Heeft indien nodig contacten met dienstverleners en instanties gericht op informatie-inwinning, voorraadbeheersing en het invullen van vacatures. Daarnaast incidenteel klantcontacten. |
| | Fouten bij het leidinggeven, foutieve prognoses, een onjuiste klant-benadering en een verkeerde winkel-uitstraling kunnen leiden tot financiële schade, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies en een negatief effect op het rendement. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Webshop

| | Populaire versie B | Populaire versie C | Populaire versie D |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van enkele eenvoudige administratieve of ondersteunende deeltaken rondom de internetverkoop, zoals registreren van online bestellingen, bijhouden van het klantenbestand of verzenden van standaardberichten (orderbevestigingen) aan klanten. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard. | Uitvoeren van een aantal (administratieve) deeltaken binnen één aandachtsgebied, die betrekking hebben op internetverkoop, zoals verwerken van online bestellingen, beheren van de orders, (telefonisch of via e-mail) beantwoorden van (eenvoudige) klantvragen, dan wel het fotograferen van producten. De werkzaamheden zijn voor het belangrijkste deel nog van routinematige aard. | Uitvoeren van verschillende uiteenlopende deeltaken, die betrekking hebben op internetverkoop, zoals up to date houden van de webshop, beantwoorden van lastige klantvragen (e-mail en telefoon), verifiëren van betalingen, verwerken van retouren, dan wel het fotograferen van producten, standaard nabewerken en plaatsen van de foto's en het opstellen van de (product)omschrijving. Routinematige werkzaamheden komen beperkt voor. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en kennis van de (administratieve) processen. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt bepaald door de binnenkomende bestellingen. Daarbinnen kan zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden worden bepaald. Is voor de werkaanpak gebonden aan het administratieve systeem en interne administratieve procedures. Kan zelf initiatief ontplooien met betrekking tot het signaleren van onduidelijkheden in bestellingen. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen met enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden genomen. | De tijdsindeling wordt bepaald door de binnenkomende bestellingen en klantvragen. Deelt daarbinnen zelf de tijd in. Prioriteiten worden deels in overleg bepaald. Is voor de werkaanpak gebonden aan interne (administratieve) procedures, richtlijnen en voorschriften. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot het achterhalen van onduidelijkheden (in bestellingen). Neemt praktische beslissingen die op basis van enige ervaring genomen kunnen worden. | De tijdsindeling wordt deels bepaald door de binnenkomende vragen/producten en vaststaande momenten. Deelt daarbinnen zelf de tijd in en bepaalt zelf prioriteiten. Is voor de werkaanpak deels gebonden aan interne procedures en richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Bepaalt zelf de aanpak bij lastige klantvragen/klachten en probleemsituaties. Initiatief en creativiteit zijn van belang. Neemt praktische/operationele beslissingen die op basis van enige ervaring en interpretatie genomen kunnen worden. |

| | Populaire versie B | Populaire versie C | Populaire versie D |
|---|---|---|---|
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk. | Heeft voornamelijk contacten met collega's van de eigen afdeling en af en toe collega's van andere afdelingen, gericht op een juiste verwerking van gegevens, het achterhalen van informatie voor de beantwoording van (eenvoudige) klantvragen en een onbelemmerde voortgang van het werk. | Heeft contacten met collega's van verschillende afdelingen, gericht op informatie uitwisseling, een tijdige en juiste verwerking van gegevens/producten en een efficiënte voortgang van het werk. |
| Zakelijk risico | Heeft oppervlakkige contacten met klanten, gericht op eenvoudige informatieoverdracht. | Heeft contacten met klanten, gericht op informatieoverdracht, het beantwoorden van (eenvoudige) vragen of het achterhalen van onduidelijkheden in bestellingen. | Heeft contacten met klanten en leveranciers, gericht op informatieoverdracht, het beantwoorden van lastige vragen, behandelen van klachten, uitzoeken van afwijkingen of afstemming van lopende zaken. |
| | Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging in de voortgang en irritaties bij klanten. | Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging in de voortgang en irritaties bij klanten. Enige financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke klantgegevens. | Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot onjuiste informatie op de website of richting klanten met als gevolg vertraging van de voortgang, irritaties bij klanten en eventueel financiële schade (gemiste omzet). Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke (financiële) klantgegevens. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Webshop

| | Populaire versie E |
|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van verschillende (creatieve) taken die betrekking hebben op de internetverkoop, zoals organiseren van fotosessies, fotograferen van producten, nabewerken en plaatsen van de foto's, opstellen van de (product)omschrijving, vormgeven van presentatiemateriaal voor onder andere de website/webshop en het opmaken van advertenties. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen. |
| | Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met vakgerichte cursussen. Dient bij te blijven op het vakgebied. |
| Werkwijze | Deelt de tijd in op basis van de opdrachten, deadlines en overige vaststaande momenten. Bepaalt zelf prioriteiten. Is voor de werkaanpak deels gebonden aan interne voorschriften en procedures. Moet hierbinnen creatief en inventief zijn ten aanzien van de passende styling en de wijze van optimale weergave (fototechnisch). Neemt operationele/organisatorische beslissingen die op basis van kennis en ervaring (tenminste 3 jaar) zelf genomen kunnen worden. |
| | Heeft regelmatig contact met collega's (en leidinggevenden van) verschillende afdelingen, gericht op informatie uitwisseling, een tijdige en juiste vormgeving van producten en communicatie-uitingen en een efficiënte voortgang van het werk. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met leveranciers en (dienstverlenende) organisaties, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en eventueel uitbesteden van werkzaamheden. |
| | Fouten in de verrichte werkzaamheden kunnen leiden tot interne en externe irritaties, communicatieverstoringen en eventueel financiële schade. Enige imagoschade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke (financiële) gegevens. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Etaleren

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van eenvoudige display werkzaamheden, o.a. artikelen correct plaatsen. Daarnaast opdoen van kennis en ervaring bij het ondersteunen van de etaleurs bij het inrichten van winkels en etalages. | Uitvoeren van eenvoudige display werkzaamheden, o.a. presentaties maken in de winkel. Daarnaast ondersteunen van de etaleurs bij het inrichten van winkels en etalages. | Zorgdragen voor het voorbereiden, mede plannen, inrichten en uitvoeren van de winkelpresentatie door o.a. winkelbezoeken, daarbij rekening houdend met collectie/stijl, merk en kleur. Daarnaast begeleiden van medewerkers. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, in opleiding NIMETO, CIBAP of St. Lucas. | Kennis op VMBO-C niveau, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus Visual merchandising. Is op de hoogte van magazines over trends en mode-detailhandel. | Kennis op MBO-niveau, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus Visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van een enkele vakbeurs en het observeren van trends. |
| Werkwijze | De tijd wordt ingedeeld door de etaleur/leidinggevende, die een week- en dagplanning opstelt. Is gebonden aan de vormgeving en aanpak die door de leidinggevende is bepaald. Toezicht aan de hand van dagelijks overleg met leidinggevende. De te nemen eenvoudige, met name creatieve, beslissingen zijn eenvoudig van aard en kunnen na een korte inwerktijd zelfstandig worden genomen. | De tijd wordt ingedeeld door de leidinggevende, die een week- en dagplanning opstelt. Daarbinnen kan zelf de volgorde worden bepaald. Is gebonden aan (presentatie) richtlijnen en procedures. Draagt zorg voor de uitvoering, rekening houdend met specifieke winkelkenmerken. Toezicht aan de hand van regelmatig overleg met leidinggevende. De te nemen creatieve beslissingen kunnen na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen. | De tijd wordt gedeeltelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen en acties. De bezoeken aan de winkels lopen via een vast patroon. Draagt zorg voor de uitvoering en kiest de optimale mogelijkheden per winkel, rekening houdend met specifieke winkelkenmerken. Is gebonden aan (presentatie) richtlijnen en procedures. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van enige ervaring in het vakgebied doorgaans zelfstandig worden genomen. |

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| | Heeft contacten met collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden. | Heeft contacten met collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale winkelpresentatie, een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling. | Heeft contacten met directie en collega's binnen de etaleer-afdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale winkelpresentatie, een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling. Instrueert, coördineert en controleert de werkzaamheden van enkele etaleurs (2 à 3). |
| Zakelijk risico | Heeft terloops klantcontacten; verwijst hen door. | Heeft incidenteel klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen. | Heeft klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen. |
| | Niet juist opvolgen van aanwijzingen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratie-materiaal en onjuiste uitvoering van de richtlijnen voor winkel- en artikelpresentatie. | Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratie-materiaal en onjuiste uitvoering van de richtlijnen voor winkel- en artikelpresentatie. | Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadiging van artikelen en/of decoratiemateriaal en een slechte winkel- en artikelpresentatie. |
| Werkomstan-digheden | De etalageruimten zijn soms klein en ontoegan-kelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateri-aal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken. | De etalageruimten zijn soms klein en ontoegan-kelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateri-aal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken. | De etalageruimten zijn soms klein en ontoegan-kelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemate-riaal en zware artikelen verplaatst worden. Veel staan, lopen, tillen en bukken. Neemt deel aan het verkeer. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Etaleren

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Zorgdragen voor een optimale winkelpresenta-tie in enkele filialen door o.a. voorbereiden, mede plannen, bezoeken van winkels, inrichten (daarbij rekening houdend met collectie/stijl, merk en kleur) en controleren. Daarnaast begeleiden en instrueren van medewerkers. | Coördineren en bewaken van etaleerwerkzaam-heden in diverse filialen door o.a. het aandragen voor onderdelen van een presentatie- en etaleerplan, het overdragen van dit plan aan het etaleer- en verkoopteam, maken van week- en dagplanningen voor de uitvoering van werkzaamheden en mede uitvoeren van de activiteiten. Daarnaast leidinggeven aan een Etaleerteam. | Coördineren en bewaken van etaleer-werkzaamheden in diverse filialen door o.a. het mede opstellen van een presentatie- en etaleerplan, het overdragen van dit plan aan het etaleer- en verkoopteam, maken van week- en dagplanningen voor de uitvoering van werkzaamheden, (soms uitvoeren van de activiteiten), organiseren van promotionele activiteiten en inkopen van decoratiemateriaal. Daarnaast leidinggeven aan een Etaleerteam. |
| | Kennis op MBO-niveau met een gericht vakkenpakket, bij voorkeur NIMETO, CIBAP of St. Lucas, aangevuld met de cursus visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van een enkele vakbeurs en het observeren van trends. | Kennis minimaal op MBO-niveau, daarnaast NIMETO of CIBAP en de cursus visual merchan-dising. Bijblijven door het bezoeken van beurzen op het gebied van etaleren en winkelinterieur. | Kennis op HBO-niveau, daarnaast NIMETO of CIBAP en de cursus visual merchandising. Bijblijven door het bezoeken van beurzen op het terrein van etaleren en winkelinterieur. |
| Werkwijze | De tijd wordt hoofdzakelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties, klantenpatronen en winkelsituaties. Kiest de optimale mogelijkheden per winkel, rekening houdend met specifieke winkel-kenmerken en esthetische inrichting. Ontplooit zelf initiatieven binnen de richtlijnen en procedures. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en ervaring in de organisatie zelfstandig worden genomen. | De tijd wordt hoofdzakelijk zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties en winkelprogramma. Bepaalt in de meeste gevallen zelf de aanpak en vormgeving, na overleg over de grote lijnen van het presentatie-plan met de Verkoopmanager. De te nemen creatieve beslissingen kunnen op basis van een jaar ervaring in het vakgebied of in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen. | De tijd wordt zelf ingedeeld, rekening houdend met de seizoenen, acties en winkelprogramma. Bepaalt zelf de aanpak en vormgeving, na overleg over de grote lijnen van het presentatie-plan met Inkoop- en Verkoop-management en Directie. De te nemen beslissingen kunnen op basis op enkele jaren ervaring in het vakgebied en in een leidinggevende functie zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met directie, leiding van het filiaal en collega's binnen de etaleerafdeling en op de winkelvloer, gericht op een optimale presentatie van de winkels, een effectief en efficiënt verloop van de werkzaamheden en goede informatie-uitwisseling. Instrueert, coördineert en controleert de werkzaamheden van enkele etaleurs. | Heeft contacten met directie, leiding en medewerkers binnen de etaleerafdeling en met verschillende niveaus binnen de afdelingen Inkoop, Verkoop, Logistiek en Technische Dienst, gericht op een optimale presentaties van de winkels, een goed functioneren van de eigen afdeling en informatie-uitwisseling. Geeft leiding aan circa 8 medewerkers (fte). De medewerkers zijn enigszins geografisch verspreid. | Heeft contacten met directie en medewerkers binnen de etaleerafdeling en met afdelingen Inkoop, Verkoop, Logistiek en Technische Dienst, gericht op een optimale presentatie van de winkels, een goed functioneren van de eigen afdeling en informatie-uitwisseling. Overtui-gingskracht is hierbij vereist. Geeft leiding aan de afdeling circa 8 medewerkers (fte). De medewerkers zijn geografisch verspreid. |
| Zakelijk risico | Heeft klantcontacten wanneer zij zich tot de functionaris wenden met vragen. Daarnaast contacten met leveranciers van decoratiemateri-aal (afname). | Heeft contacten met leveranciers van decoratie-materiaal en incidenteel met bureaus voor het organiseren van promotionele activiteiten, zoals modeshows. | Heeft contacten met leveranciers van decoratie-materiaal en af en toe met bureaus voor het organiseren van promotionele activiteiten, zoals modeshows. |
| | Onzorgvuldig handelen kan leiden tot beschadi-ging van artikelen en/of decoratiemateriaal en een slechte winkel- en artikelpresentatie. | Een slechte winkel- en artikel-presentatie kan leiden tot slechte verkoopresultaten en imagoverlies. Een verkeerde planning kan leiden tot het niet uitvoeren van activiteiten. Als er niet goed leiding wordt gegeven kan dit leiden tot een slechte sfeer op de afdeling. Geheimhou-ding ten aanzien van kennis over het beleid, merken, prijzen, formule etc. is vereist. | Een slechte winkel- en artikelpresentatie kan leiden tot slechte verkoopresultaten en imagoverlies. Een verkeerde planning kan leiden tot het niet uitvoeren van activiteiten. Als er niet goed leiding wordt gegeven kan dit leiden tot een slechte sfeer op de afdeling. Geheimhouding ten aanzien van kennis over voorgenomen beleid, merken, prijzen, formule etc. is vereist. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Werkomstandigheden | De etalageruimten zijn soms klein en ontoegankelijk. Er moet veelvuldig zwaar decoratiemateriaal en kleding verplaatst worden. Veel staan lopen, tillen en bukken. Neemt deel aan het verkeer. | Werkt afwisselend op kantoor en in de winkels. Neemt deel aan het verkeer. | Werkt afwisselend op kantoor en in de winkels. Neemt deel aan het verkeer. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Coupeurs

| | Functieniveau B | Functieniveau C | Functieniveau D |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Passend maken en veranderen van kleding conform de wensen van de klant door o.a. afspelden, knippen, naaien en zomen van kledingstukken en strijken en persen van veranderde kledingstukken. | Passend maken en veranderen van kleding van moeilijk verwerkbare stoffen conform de wensen van de klant door o.a. luisteren en meedenken met de klant, afspelden, knippen, naaien en zomen van kledingstukken en strijken en persen van veranderende kledingstukken. Daarnaast plannen van de werkzaamheden, rekening houdend met de gestelde deadline en het inschatten van het benodigde aantal uren per te veranderen kledingstuk. | Passend maken en veranderen van kleding, patronen maken op basis van maten, stof snijden en voorbewerken en delen naaien en tot kledingstuk samenstellen. Daarnaast plannen van de werkzaamheden, rekening houdend met de gestelde deadline en het benodigde aantal uren per te veranderen kledingstuk. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, richting naaldvakken/textielopleiding. | Kennis op MBO-niveau textiel. Op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van stoffen en het volgen van modetrends. | Kennis op MBO-niveau textiel. Op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het gebied van stoffen en het volgen van modetrends is vereist. |
| Werkwijze | Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en de wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap een grote rol. | Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en de wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap en inzicht een grote rol. | Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, de daaraan verbonden deadlines en verder in overleg met de winkelleiding. Houdt bij de vormgeving rekening met het figuur en wensen van de klant. Bij de aanpak speelt vakmanschap en inzicht een grote rol. Het overzicht van de gevolgen van elke ingreep voor het gehele kledingstuk moet worden overzien. |
| | Heeft voornamelijk contacten met winkelleiding en collega's binnen de winkel, gericht op het volgens planning en conform de wensen van de klant laten verlopen van de werkzaamheden. | Heeft voornamelijk contacten met winkelleiding en collega's binnen de winkel, gericht op afstemming van de werkzaamheden (planning) en de wensen van de klant. | Heeft contacten met winkelleiding, collega's binnen de winkel en eventueel directie, gericht op afstemming van de werkzaamheden (planning) en de wensen van de klant. |
| Zakelijk risico | Heeft op verzoek en in aanwezigheid van verkoopmedewerkers klant-contacten, gericht op het veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst. | Heeft rechtstreekse klantcontacten, gericht op het veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst. | Heeft rechtstreeks klantcontacten, gericht op het maken en veranderen van kledingstukken. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Servicebereidheid is gewenst. |
| | Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed passend maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies. | Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed passend maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant of een klant niet goed te behandelen. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies (dure feest- en merkkleding). | Fouten kunnen worden gemaakt bij het niet goed (passend) maken of veranderen van kledingstukken en/of door niet goed te luisteren naar de klant of een klant niet goed te behandelen. Deze fouten kunnen leiden tot boze klanten, imago- en omzetverlies (dure feest- en merkkleding). |
| Werkomstandigheden | Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine. | Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine. Het gewicht van zware trouwjurken is extra hinderlijk bij het lokken, naaien en strijken/persen. | Werkt in het naai atelier en voor een gedeelte in de winkel. Zit langdurig achter een naaimachine. Het gewicht van zware trouwjurken is extra hinderlijk bij het lokken, naaien en strijken/persen. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Verrichten van eenvoudige magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen, prijzen van artikelen etc. en zich volgens een vast patroon herhalen. | Verrichten van enkele verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen, prijzen van artikelen etc. en overheersend routinematig van aard zijn. | Verrichten van verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie of laden/lossen van goederen etc. waarbij een meerderheid van de taken routinematig van aard is. |

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| | Kennis op VMBO-B niveau. Daarnaast kennis van het logistieke, geautomatiseerde proces op de betreffende afdeling. | Kennis op VMBO-C niveau. Daarnaast kennis van het gehele logistieke, geautomatiseerde proces. | Kennis op VMBO-D niveau. Daarnaast kennis van het gehele logistieke, geautomatiseerde proces. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen de vormgeving en aanpak voor het werk. Bij voorkomende problemen moet een eenvoudige keuze worden gemaakt uit een aantal concrete standaardoplossingen. | De tijdsindeling wordt nagenoeg volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voornamelijk de vormgeving en aanpak voor het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de magazijnmiddelen. Bij voorkomende problemen moet een keuze worden gemaakt uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften of werkinstructies. | De tijdsindeling wordt in hoge mate bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de magazijn-middelen. De te nemen beslissingen zijn praktisch van aard en kunnen meestal zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen. | Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen. | Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met chauffeurs bij overdracht van goederen. | Heeft contacten met chauffeurs bij overdracht van goederen. | Heeft contacten met chauffeurs met betrekking tot goederenontvangst. |
| | Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en enige financiële schade. | Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en financiële schade. | Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in het prijzen van artikelen kunnen leiden tot irritatie en financiële schade. |
| Werkomstandigheden | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen. | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen. | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Coördineren en verrichten van alle voorkomende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen. Bij vele taken speelt routine nog een rol. | Assisteren bij leidinggeven aan een magazijn-(onderdeel) en verrichten van alle voorkomende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen. Routine speelt nog een rol. | Leidinggeven aan een magazijn(onderdeel) door motiveren en stimuleren van medewerkers, zorgen voor een adequate bezetting, registreren en controleren. Draagt er zorg voor dat alles volgens planning verloopt en dat het magazijn overzichtelijk en ordelijk blijft. |
| | Kennis op HAVO-niveau. Daarnaast een brede oriëntatie op het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. | Kennis op MBO-niveau. Daarnaast een brede oriëntatie op het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. | Kennis op minimaal MBO-niveau. Daarnaast managementvaardigheden, kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt in hoge mate bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Is vrij zelf keuzes te maken in coördinerende werkzaamheden. De te nemen beslissingen zijn over het algemeen praktisch van aard en kunnen na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen. | De tijdsindeling wordt een groot deel bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Kan hierbinnen wel prioriteiten stellen. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Kan zelf in hoge mate de volgorde van de verdeling van de goederen bepalen. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enige ervaring zelfstandig worden genomen. | De tijdsindeling wordt voor een deel bepaald door de goederenstroom. Stelt hierbinnen zelf prioriteiten. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Heeft een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de volgorde van bepaalde activiteiten, de wijze van aansturen van medewerkers etc. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van ervaring in een logistieke functie zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's van andere sectoren binnen de afdeling Logistiek, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact is hierbij vereist. Coacht eventueel enkele medewerkers. | Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Assisteert de leidinggevende. | Heeft contacten met collega's, ook van andere afdelingen binnen de organisatie en af en toe met leidinggevenden, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 15 medewerkers (fte). |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met leveranciers en chauffeurs met betrekking tot levering/ontvangst van goederen. | Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en ten behoeve van onderhoud/reparaties. | Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en met uitzendbureaus voor de werving van personeel. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| | Fouten kunnen gemaakt worden in het verwerken of verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. | Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonsgegevens. | Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van zeer beperkte vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens. |
| Werkomstandigheden | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen. | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen. | Werkt in magazijnruimten. Werkt af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm. |



## Niveaublad functiefamilie Logistiek (Magazijn)

| | Functieniveau G | Functieniveau H | Functieniveau I |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Leidinggeven aan een magazijn-(onderdeel), door plannen, organiseren, controleren en diverse personele en administratieve taken. Draagt zorg voor een optimale ontvangst, opslag en distributie van goederen naar filialen. | Leidinggeven aan een magazijn en organiseren van een optimale goederenstroom en opslagbeheersing, door plannen, organiseren, controleren en diverse personele en administratieve taken. Draagt zorg voor een optimale ontvangt, opslag en distributie naar een groot aantal filialen. | Leidinggeven aan een magazijn en organiseren en bewaken van het optimaal functioneren van de afdeling Logistiek, door opstellen en bewaken van beleidsplannen en budgetten, het doen van investeringsvoorstellen, het vertalen van beleid in concrete activiteiten en maatregelen. Draagt zorg voor een optimale ontvangst, opslag en distributie van goederen naar een groot aantal filialen (eventueel ook in het buitenland). |
| | Kennis op HBO-niveau. Daarnaast aanvullende cursussen logistiek, managementvaardigheden en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. | Kennis op HBO-niveau. Daarnaast aanvullende cursussen logistiek, een cursus middle management en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. Bijblijven door het volgen van ontwikkelingen op logistiek- en managementterrein. | Kennis op HBO-niveau, richting logistiek. Daarnaast een cursus hoger management en kennis van het gehele magazijn en het geautomatiseerde proces. Eventueel ervaring in een leidinggevende functie. Bijblijven door het volgen van ontwikkelingen op logistiek- en managementterrein. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt voor een deel bepaald door de goederenstroom. Kan hiermee rekening houdend zelf de tijdsindeling bepalen voor eigen werkzaamheden. Het systeem en de voorschriften bepalen voor een deel de vormgeving en aanpak van het werk. Heeft de vrijheid om eigen werkzaamheden zelf vorm te geven en doet voorstellen ter verbetering van de werkwijze. De te nemen beslissingen kunnen vaak op basis van 1 jaar ervaring in een vergelijkbare functie zelfstandig worden genomen. | Bepaalt grotendeels zelf de tijdsindeling van eigen werkzaamheden, hierbij rekening houdend met planningen. Bepaalt zelf in hoge mate de vormgeving en aanpak van zijn werkzaamheden en doet voorstellen ten aanzien van efficiency- en ergonomische verbeteringen. De te nemen beslissingen kunnen vaak op basis van enkele jaren ervaring in een leidinggevende logistieke functie worden genomen. | Bepaalt zelf de tijdsindeling van eigen werkzaamheden, hierbij rekening houdend met planningen en vergaderingen. Bepaalt zelf het kader van magazijnorganisatie en de decentrale verantwoordelijkheden en doet voorstellen ten aanzien van efficiency- en ergonomische verbeteringen. De te nemen beslissingen kunnen op basis van een aantal jaren ervaring in een leidinggevende logistieke functie worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's en leidinggevenden binnen de organisatie, gericht op afstemming en informatie uitwisseling ten behoeve van een logische voortgang van werkprocessen. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 35 medewerkers (fte). | Heeft contacten met leidinggevenden binnen de organisatie en met filiaalmanagers, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing en informatie-uitwisseling. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 70 medewerkers (fte). | Heeft contacten met leidinggevenden binnen de organisatie en met filiaalmanagers, gericht op een efficiënte voortgang, bijsturing, informatie-uitwisseling en beleidsvoorbereiding en beleidsontwikkeling. Tact en overtuigingskracht zijn hierbij vereist. Geeft leiding aan circa 150 medewerkers (fte). |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met leveranciers (van magazijnmaterialen) en chauffeurs, gericht op levering/ontvangst van goederen en met uitzendbureaus voor de werving van personeel. | Heeft contacten met leveranciers van goederen, materialen en transportmiddelen, gericht op een efficiënt en effectief functioneren van de afdeling Logistiek. | Heeft contacten met leveranciers van materialen, installaties en transportmiddelen en met transportondernemingen, gericht op een efficiënt en effectief functioneren van de afdeling Logistiek. |
| | Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers of ziekteverzuim waardoor de afdeling niet meer naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens. | Een verkeerde planning kan ertoe leiden dat goederen te laat in de filialen komen, wat kan leiden tot omzetverlies. Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens. | Een verkeerde investeringskeuze kan leiden tot financiële schade. Een verkeerde planning kan ertoe leiden dat goederen te laat in de filialen komen, wat kan leiden tot omzetverlies. Fouten in het leidinggeven kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers waardoor de afdeling niet naar behoren functioneert. Fouten in de omgang met technische voorzieningen kunnen leiden tot persoonlijk risico/ongelukken en schade aan middelen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van beleidszaken, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en persoonsgegevens. |

| | Functieniveau G | Functieniveau H | Functieniveau I |
|---|---|---|---|
| Werkomstandigheden | Werkt in magazijnruimten. Werkt af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm. | Werkt gedeeltelijk op kantoor en gedeeltelijk in het magazijn. Afwisselend zitten, lopen en af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm. | Werkt hoofdzakelijk op kantoor. Loopt dagelijks door de magazijnruimten. Afwisselend zitten, lopen en af en toe tot regelmatig achter een beeldscherm. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Logistiek (Transport)

| | Functieniveau B | Functieniveau C | Functieniveau D |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van enkele verschillende transporthandelingen binnen het magazijn, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard. | Transporteren van goederen van en naar (eigen) filialen in vaste regio's in Nederland en het laden en lossen van goederen. Daarnaast afhandelen van de bijbehorende registratie. De werkzaamheden zijn grotendeels routinematig van aard. | Transporteren van goederen van en naar eigen filialen in het binnen- en buitenland en het laden en lossen van goederen. Daarnaast afhandelen van de bijbehorende registratie. De werkzaamheden zijn voor een deel routinematig van aard. |
| | Kennis op VMBO-C niveau. Daarnaast kennis van het logistieke, geautomatiseerde proces en een afgeronde opleiding tot heftruckchauffeur. | Kennis op minimaal VMBO-C niveau. Daarnaast een chauffeursdiploma en goede kennis van het Nederlandse wegennet. | Kennis op HAVO-niveau. Daarnaast een chauffeursdiploma, goede kennis van het wegennet, ook in het buitenland, en een praktische kennis van vreemde talen. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt volledig bepaald door de goederenstroom en het geautomatiseerde proces. Het magazijn- en automatiseringssysteem en de voorschriften bepalen voornamelijk de vormgeving en aanpak van het werk. Dient zelf zo efficiënt mogelijk om te gaan met de transportmiddelen. Bij voorkomende problemen moet een keuze worden gemaakt uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften of werkinstructies. | De tijdsindeling wordt bepaald door de routeplanning en zich aandienende zaken. De vormgeving en aanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Houdt steeds rekening met het rijgedrag van anderen, (verkeers)voorschriften en is inventief bij het oplossen van problemen (o.a. alternatieve route kiezen bij belemmeringen, oplossen van eenvoudige technisch problemen, garage inschakelen). De te nemen beslissingen zijn praktisch van aard. | De tijdsindeling wordt bepaald door de routeplanning en zich aandienende zaken. De vormgeving en aanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Houdt steeds rekening met het rijgedrag van anderen, (verkeers)voorschriften (die per land kunnen verschillen) en is inventief bij het oplossen van problemen (o.a. alternatieve route kiezen bij belemmeringen, oplossen van eenvoudige technisch problemen, garage inschakelen). De te nemen beslissingen kunnen na enige ervaring worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de afdeling en soms met andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en verplaatsing van goederen. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een vlotte overdracht van goederen aan de filialen. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers in het buitenland, gericht op een vlotte overdracht van goederen aan filialen. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met chauffeurs bij aanlevering van goederen. | Heeft contacten met leveranciers en garages over de overdracht van goederen of reparaties. | Heeft contacten met (soms buitenlandse) leveranciers en garages over de overdracht van goederen of reparaties. |
| | Fouten kunnen gemaakt worden bij het verplaatsen van goederen, wat kan leiden tot verkeerde aanleveringen in de filialen en hierdoor irritatie en mogelijk omzetverlies. Onzorgvuldig handelen bij het gebruik van de heftruck kan leiden tot onveilige situaties en materiële schade. | Onzorgvuldig handelen kan leiden tot verlies of diefstal van goederen en eventuele schade. | Onzorgvuldig handelen kan leiden tot verlies of diefstal van goederen en eventuele schade. |
| Werkomstandigheden | Werkt in magazijnruimten. Fysieke inspanning door lopen, tillen en het verplaatsen van goederen en het bedienen van de heftruck. Kan persoonlijk risico lopen bij het niet in acht nemen van de juiste veiligheidsmaatregelen met betrekking tot de heftruck. | Werkt in de vrachtauto gedurende het transport en in magazijnruimten tijdens het laden en lossen. Deelname aan het verkeer vergt inspanning en een eenzijdige houding. Fysieke inspanning tijdens het laden en lossen door lopen, tillen en verplaatsen van goederen. Kans op fysiek letsel als gevolg van deelname aan het verkeer. | Werkt in de vrachtauto gedurende het transport en in magazijnruimten tijdens het laden en lossen. Deelname aan het verkeer vergt inspanning en een eenzijdige houding. Fysieke inspanning tijdens het laden en lossen door lopen, tillen en verplaatsen van goederen. Kans op fysiek letsel als gevolg van deelname aan het verkeer. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Assisteren bij en uitvoeren van eenvoudige registratieve taken, zoals data-invoer, controleren van mutaties en het archiveren van gegevens.<br>De werkzaamheden zijn tamelijk homogeen en overheersend routinematig van aard. | Uitvoeren van een aantal verschillende eenvoudige (financieel) administratieve deeltaken, zoals tellen van lijsten, coderen van facturen, archiveren en boeken en invoeren van gegevens in het geautomatiseerde systeem. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard. | Uitvoeren van een aantal verschillende, soms samenhangende (financieel) administratieve deeltaken, zoals coderen en inboeken van facturen, boeken van journaalposten/ memorialen, verzorgen en controleren van betalingen, archiveren, boeken van gegevens in het geautomatiseerde systeem en bijwerken van kas-, giro- en bankboeken. De werkzaamheden zijn voor het belangrijkste deel nog routinematig van aard. |

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| | Kennis op VMBO-B niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk. | Kennis op HAVO-niveau (zonder pakketeisen), aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen. | Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld MEAO), aangevuld met een oriëntatie op het werk en de administratieve processen. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen opdrachten van de leidinggevende. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving.<br>De leidinggevende is permanent ter plaatse. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard en kunnen met behulp van de werk-instructies worden genomen. | De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen opdrachten van de leidinggevende. Kan hierbinnen zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden bepalen. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Kan zelf initiatief ontplooien met betrekking tot het uitzoeken van niet sluitende zaken. Er is sprake van regelmatig overleg met de leidinggevende. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden genomen. | De tijdsindeling wordt bepaald door richtlijnen en opdrachten. Kan hierbinnen voor een deel zelf de prioriteiten bepalen. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot het uitzoeken van zaken die niet duidelijk zijn of het achterhalen van fouten. Slechts ongewone problemen worden aan de leidinggevende voorgelegd. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige praktische ervaring en enige interpretatie worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste verwerking van de gegevens. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voorgang van het werk. |
| Zakelijk risico | Heeft geen contacten buiten de organisatie. | Heeft oppervlakkige contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatie-overdracht. | Heeft contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht. |
| | Fouten bij het invoeren van gegevens kosten enige tijd om te herstellen. De schade is gering. | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte vertrouwelijke financiële gegevens. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van meerdere verschillende samenhangende (financieel-) administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de financiële verslaglegging. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking en controles. De werkzaamheden zijn voor de meerderheid nog routinematig van aard. | Uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van een deel van de organisatie en ondersteunen van de beleidsbepaling. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages, controles, analyseren van tussenrekeningen en verzorgen van diverse aangiftes. Routinematige zaken komen nog wel voor. | Uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van de organisatie en het adviseren over/ondersteunen van de beleidsbepaling. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, opstellen en delen van de financiële jaarstukken, bewaken van budgetten en prognoses en maken van diverse bedrijfseconomische analyses. Routinematige zaken komen af en toe nog voor. |
| | Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld MEAO), aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en automatiseringscursussen. | Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met enkele op de functie toegespitste cursussen en automatiseringscursussen. Enigermate bijblijven in het vakgebied. | Kennis op minimaal MBO-niveau, aangevuld met verschillende op de functie toegespitste cursussen en een cursus middle management. Bijblijven in het vakgebied. |
| Werkwijze | Deelt de tijd in op basis van overleg en/of (tijd)schema's. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. Het toezicht beperkt zich tot controles op het resultaat en overleg met de leidinggevende. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en ervaring in de organisatie worden genomen. | Deelt de tijd in op basis van overleg en/of (tijd)schema's. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. De te nemen beslissingen kunnen op basis van minimaal 1 jaar ervaring worden genomen, waarbij interpretaties gewenst zijn. | Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving, maar kan hier zelf verbeteringen in aanbrengen. Initiatief is vereist ten aanzien van het signaleren van knelpunten. De te nemen beslissingen kunnen op basis van enkele jaren ervaring en inzicht in de bedrijfsactiviteiten worden genomen, waarbij interpretaties gewenst zijn. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, van andere afdelingen en met filiaalmedewerkers, gericht op informatie-uitwisseling, een tijdige verwerking van gegevens en efficiënte voortgang van het werk. | Heeft contacten binnen de eigen afdeling en met (hoofden van) andere afdelingen, gericht op informatie-uitwisseling en een tijdige verwerking van gegevens ten behoeve van een juiste verslaglegging. Stuurt één of enkele medewerkers aan. | Heeft contacten binnen de eigen afdeling, met (hoofden van) andere afdelingen en incidenteel met directie en/of management, gericht op tijdige en juiste verslaglegging en afstemming van zaken. Geeft leiding aan enkele medewerkers. |
| Zakelijk risico | Heeft vrij regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht en administratieve afhandeling. | Heeft regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht, financiële en/of administratieve afhandeling. | Heeft zeer regelmatig contacten met relaties en instanties, gericht op informatieoverdracht, financiële en/of administratieve afhandeling en aandragen van oplossingen. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties, verkeerde interpretaties en belemmering van de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijk financiële gegevens. | Fouten in rapportages kunnen leiden tot in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, financiële schade en belemmering van de voortgang. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke financiële gegevens. | Fouten in rapportages kunnen leiden tot in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, financiële schade en belemmeringen van de voortgang. Interpretatiefouten kunnen leiden tot onjuiste beslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en privacygevoelige informatie. |

**Handboek Retail Non-Food Populaire Versie**

**Niveaublad functiefamilie Administratie (Financieel)**

| | Functieniveau G | Functieniveau H | Functieniveau I |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | (Laten) uitvoeren en coördineren van het financieel-administratief beleid van de organisatie en het mede-initiëren van beleid. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, opstellen van de financiële jaarstukken, budgetten en prognoses en maken van diverse bedrijfseconomische analyses. | (Laten) uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden met betrekking tot het financieel-administratief beleid van de organisatie en het initiëren van beleid. Dit omvat o.a. boekingen, gegevensverwerking, rapportages en controles, controleren en tekenen van betaalopdrachten, opstellen van financiële jaarstukken, budgetten en prognoses, laten uitvoeren en verwerken van inventarisaties in filialen, het beheren van assurantieportefeuille, huur- en leasecontracten en verzorgen van fiscale aangelegenheden. | Laten uitvoeren en coördineren van alle werkzaamheden met betrekking tot het financieel-economisch beheer en beleid van de organisatie en het initiëren/ontwikkelen van dit beleid. Dit omvat o.a. stroomlijnen van de administratieve organisatie en bewaken van de interne controle, analyseren van procedures en methodes, beheer van de geldstroom, formuleren en implementeren van het financieel- en economisch beleid, zorgdragen voor een managementinformatiesysteem, verrichten van haalbaarheidsonderzoeken |
| | Kennis op HBO-niveau, aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus middle management. Bijblijven op het vakgebied. | Kennis op HBO-niveau (gelijkwaardig aan HEAO of SPD I + II), aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus hoger management. Bijblijven op het vakgebied. | Kennis op HBO-niveau (gelijkwaardig aan HEAO of SPD I + II), aangevuld met verschillende cursussen gericht op het vakgebied en een cursus hoger management. Bijblijven ook buiten het vakgebied. |
| Werkwijze | Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Speelt in op zich aandienende zaken. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en vormgeving. Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van een aantal jaar ervaring, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen. | Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Speelt in op zich aandienende zaken. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en vormgeving.<br>Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van jarenlange ervaring, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen. | Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Bepaalt zelf de prioriteiten. Het mede zelf ontworpen administratieve proces bepaalt de aanpak en de vormgeving. Eigen inbreng is nodig voor verfijning en initiatief inzake controles, attenderingen en nader onderzoek. Neemt initiatieven omtrent aanpak: moet zich conformeren aan afspraken (b.v. met externe accountants). De te nemen beslissingen kunnen slechts op basis van jarenlange ervaring in een leidinggevende functie, inzicht in de organisatie, analyserend vermogen en interpretatie worden genomen. |
| | Heeft contacten met alle afdelingen en met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging en analyse van de financiële stand van zaken. Geeft leiding aan meerdere medewerkers. | Heeft zeer regelmatig contacten met alle afdelingen en met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging, onderbouwing en afstemming van het beleid. Geeft leiding aan meerdere medewerkers. | Heeft zeer regelmatig contacten met alle afdelingen en intensieve contacten met directie en/of management, gericht op een tijdige en juiste verslaglegging, beleidsbepaling en optimale exploitatie. Geeft leiding aan de afdeling Financiële Administratie. |
| Zakelijk risico | Heeft vrij frequent contacten met relaties en instanties, gericht op probleemoplossing en financiële afwikkeling. | Heeft frequent contacten met relaties, banken en instanties, gericht op een optimaal financieel beheer, probleem- oplossing en een financieel juiste wijze handelen van de organisatie. | Heeft veelvuldig contacten met relaties, banken en instanties, gericht op een optimaal financieel beheer en rendement en een goed imago bij belangrijke relaties. |
| | Fouten in rapportages kunnen leiden tot financiële schade, in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties en belemmeringen van de voortgang. Fouten in analyses, interpretaties en adviezen kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en privacygevoelige informatie. | Fouten in rapportages kunnen leiden tot behoorlijke financiële schade, in- en externe irritaties, verkeerde interpretaties, imagoverlies en belemmeringen van de voortgang. Fouten in analyses, interpretaties en adviezen kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, financiële gegevens en enige beleidsinformatie. | Fouten in budgetten, prognoses, jaarstukken en fouten in het cash management kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor de bedrijfsresultaten. Discretie is vereist ten aanzien van de financiële gang van zaken, beleidszaken en overige vertrouwelijke zaken. |

**Handboek Retail Non-Food Populaire Versie**

**Niveaublad functiefamilie Administratie (Goederen)**

| | Functieniveau B | Functieniveau C | Functieniveau D |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Uitvoeren van enkele verschillende eenvoudige deeltaken op het gebied van goederenbeheer en het order- en ontvangstregistratietraject. Dit omvat o.a. goederen voorzien van een toegekende code, printen van prijsetiketten, verzamelen/invoeren van (lever)gegevens in computer, muteren van gegevens en archiveren. Daarnaast diverse controle werkzaamheden (o.a. levertijd, pakbonnen, prijsinformatie). De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard. | Uitvoeren van een aantal verschillende, soms samenhangende deeltaken, die betrekking hebben op de in- en uitgaande goederenstroom en het order- en ontvangstregistratietraject. Dit omvat o.a. het boeken van ontvangsten, voorraadmutaties en prijscorrecties, invoeren en nakijken van orders, invullen en verspreiden van diverse lijsten, muteren van gegevens en archiveren. Daarnaast diverse controle werkzaamheden (o.a. levertijden, pakbonnen, prijsinformatie). De werkzaamheden zijn veel het belangrijkste deel nog routinematig van aard. | Uitvoeren van meerdere verschillende samenhangende administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de verslag leggen. Dit omvat o.a. gegevensverwerking, nakijken van facturen, produceren van verdelingslijsten, boeken van o.a. ontvangsten, maken van eenvoudige analyses en diverse controles. Bewaakt de kwaliteit van het order- en ontvangstregistratietraject. De werkzaamheden zijn voor de meerderheid nog routinematig van aard. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk en de processen aangaande de goederenstroom. | Kennis op HAVO/MBO-niveau, aangevuld met een korte cursus logistiek, enkele gebruikerscursussen automatisering en enige kennis van Engels/Duits. | Kennis op MBO-niveau (bijvoorbeeld Logistiek), aangevuld met enkele gebruikerscursussen automatisering en een cursus Engels/Duits. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt bepaald door verkregen richtlijnen en opdrachten van de leidinggevende of afgedwongen door de vaststaande stroom goederen en het systeem. Het administratieve systeem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot het uitzoeken van afwijkingen. De voorkomende eenvoudige problemen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden opgelost. | De tijdsindeling wordt bepaald door bekende richtlijnen en opdrachten.<br>Bepaalt voor een deel zelf de prioriteiten binnen het eenduidige voortschrijdende proces van de goederenstroom. De verloop van het proces, het administratieve systeem en interne procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot mutaties of het achterhalen van afwijkingen. De te nemen beslissingen kunnen met enige praktische ervaring en enige interpretatie worden genomen. | De tijdsindeling wordt bepaald door periodieke handelingen. Bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. Het administratieve systeem en interne procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit initiatieven.<br>De te nemen beslissingen kunnen op basis van enige interpretaties en grondig inzicht in de bedrijfsprocessen worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, magazijn, inkoop en met filiaalmedewerkers, gericht op een juiste verwerking van gegevens en een onbelemmerde voortgang van het werk. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, magazijn, inkoop en met filiaalmedewerkers, gericht op een onbelemmerde voortgang van het orderproces, het werk en een juiste verwerking van gegevens. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, van andere afdelingen binnen het hoofdkantoor en met filiaalmedewerkers, gericht op tijdige informatie-uitwisseling, een tijdige verwerking van gegevens en efficiënte voortgang van het orderproces en het werk. Enige tact is gewenst bij het afwikkelen van zaken. |
| Zakelijk risico | Heeft oppervlakkige contacten met leveranciers, chauffeurs en af en toe met instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht. | Heeft contacten met leveranciers en soms met expediteurs, gericht op het uitzoeken van afwijkingen, informatieoverdracht en eenvoudige administratieve afhandeling. | Heeft vrij regelmatig contacten met leveranciers, expediteurs en douanekantoren, gericht op het uitzoeken van afwijkingen, informatieoverdracht en administratieve afhandeling. Hierbij is soms tact vereist. |
| | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Enige financiële schade is niet altijd te vermijden. Enige terughoudendheid met betrekking tot bedrijfsgegevens. | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Enige financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van beperkte financiële (o.a. inkoop) gegevens. | Fouten in het afwikkelen van zaken kunnen leiden tot vertragingen, irritaties, verkeerde interpretaties en belemmering van de voortgang.<br>Financiële schade kan optreden. Discretie is vereist ten aanzien van financiële (inkoop) gegevens. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Secretariaat

| | Functieniveau B | Functieniveau C | Functieniveau C1 |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Ontvangen van gasten, bedienen van de telefooncentrale en af en toe licht administratieve taken, zoals typen, kopiëren, post verspreiden en archiveren. | Vervullen van representatieve taken, zoals ontvangen van gasten, regelen van allerlei zaken (reis- en verblijf van gasten, directie of medewerkers). Daarnaast bedienen van de telefooncentrale en uitvoeren van ondersteunende administratieve werkzaamheden, zoals typen van standaardrapporten, maken van cijfermatige overzichten, uitvoeren van correspondentie, bijhouden van archief, maken van afspraken e.d. | Bieden van algemene secretariële en administratieve ondersteuning aan een afdeling/ medewerkers, zoals typen van standaardrapporten, maken van cijfermatige overzichten, uitvoeren van correspondentie, bijhouden van archief, maken van afspraken e.d. |
| | Kennis op VMBO-niveau (pakketeis o.a. vreemde talen), aangevuld met enkele cursussen (kennis van telefooncentrale, tekstverwerkingsprogramma etc.). | Kennis op HAVO-niveau met talenpakket, aangevuld met cursussen. | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met cursussen. |

| | Functieniveau B | Functieniveau C | Functieniveau C1 |
|---|---|---|---|
| Werkwijze | De tijd wordt ingedeeld door zich aandienende zaken, duidelijke voorschriften en opdrachten, de telefoon gaat altijd voor. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen na een korte inwerktijd zelfstandig worden opgelost. | De tijd wordt ingedeeld door gasten die zich aandienen, duidelijke voorschriften en opdrachten. Kan inspelen op wensen van gasten. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen. | De tijd wordt ingedeeld door duidelijke voorschriften en opdrachten. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans na enige inwerktijd zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten binnen de eigen afdeling en af en toe met andere afdelingen, gericht op het doorverbinden van telefoontjes, het doorverwijzen van bezoekers en de aanvullende werkzaamheden. | Heeft contacten met medewerkers van de eigen en andere afdelingen, af en toe van ongelijke functiesoort, gericht op het uitwisselen van informatie. | Heeft contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen, af en toe van ongelijke functiesoort, gericht op het uitwisselen van informatie. |
| Zakelijk risico | Heeft (telefonisch) contacten met klanten, gericht op het doorverbinden en doorverwijzen. | Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op het doorgeven van informatie. | Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op het doorgeven van informatie. |
| | Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot tijdverlies onduidelijkheid, irritatie (intern en extern), en mogelijk tot imagoverlies. | Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, leiden tot tijdverlies, irritatie (intern en extern) en kunnen leiden tot imago-verlies. Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter. | Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, leiden tot tijdverlies, irritatie (intern en extern). Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Secretariaat

| | Functieniveau D |
|---|---|
| Aard van de functie | Bieden van secretariële en administratieve ondersteuning aan een afdeling en mogelijk aan directie, zoals bijhouden van de agenda, maken van afspraken, voorbereiden stukken voor vergaderingen, afhandelen en uitvoeren van correspondentie, beantwoorden van vragen uit de organisatie e.d. Daarnaast (eventueel) vervullen van representatieve taken met betrekking tot bezoekers. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met een secretaresseopleiding. |
| Werkwijze | De tijd wordt ingedeeld door richtlijnen en tijdschema's. Neemt initiatieven in overleg met betrokken medewerkers of met de leidinggevende. De te nemen beslissingen vergen naast enige ervaring, praktisch inzicht in de organisatie, procedures en administratieve gang van zaken. |
| | Heeft contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen en van ongelijke functiesoort en functieniveau, gericht op afstemming en informatie-uitwisseling. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met externe relaties (klanten, leveranciers en instellingen), gericht op afstemming en informatie-uitwisseling. |
| | Fouten tijdens de werkzaamheden verstoren de voortgang, leiden tot tijdverlies en irritatie (intern en extern), maar kunnen ook schadelijke gevolgen hebben voor de organisatie en het imago. Geheimhouding is vereist bij zaken met een vertrouwelijk karakter. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Personeelszaken

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Administratief en communicatief ondersteunen van de personeelsafdeling of manager met de portefeuille personeelszaken. Dit omvat o.a. doorgeven van mutaties voor een juiste verwerking in het personeels-informatiesysteem en het salarissysteem, registreren van verzuim- en verloopcijfers, zorgdragen voor administratieve afhandeling rondom sollicitatieprocedures, vervaardigen van overzichten, uitvoeren van allerlei secretariaatswerkzaamheden ten behoeve van de afdeling. | Praktisch uitvoeren van het personeelsbeleid en ondersteunen van het management personeelszaken. Dit omvat o.a. assisteren bij sollicitatieprocedures, bewaken van het ziekteverzuim, signaleren van zaken die aandacht vergen, maken van overzichten, helpen oplossen van problemen etc. | Uitvoeren van het personeelsbeleid en mede ondersteuning geven in het formuleren hiervan. Dit omvat o.a. uitvoeren van werving- en selectieprocedures, opzetten van deelactiviteiten zoals ziekteverzuim-registratie en -bewaking, opstellen van regelingen, mede oplossen van bezettingsproblemen, coördineren van opleidingsactiviteiten etc. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met kennis van sociale wetten, voorschriften en regelingen. Deze kennis moet worden bijgehouden. | Kennis op MBO-niveau (sociaal-agogische richting), aangevuld met kennis van voorschriften en regelingen. Deze kennis moet worden bijgehouden. | Kennis op MBO-niveau (sociaal-agogische richting), aangevuld met op de functie gerichte cursussen. Kennis van voorschriften en regelingen moet worden bijgehouden. |
| Werkwijze | Is binnen zich aandienende zaken en routinematige handelingen vrij om de eigen tijd in te delen. Ontvangt instructies en richtlijnen. Neemt initiatieven in overleg met leidinggevende. De te nemen beslissingen betreffen vooral het toepassen van voorschriften. | Is binnen zich aandienende zaken en routinematige handelingen vrij om de eigen tijd in te delen. Voor de uitvoering van personeelsregelingen zijn eigen interpretatie, inzicht en initiatief vereist, binnen gestelde kaders. De te nemen beslissingen betreffen vooral het toepassen van voorschriften en kunnen na een korte inwerktijd worden genomen. | Is binnen globaal aangegeven kaders vrij om de eigen tijd in te delen, speelt hierbij in op zich aandiende zaken. Voor de uitvoering van personeelsregelingen zijn eigen interpretatie, inzicht en initiatief vereist, binnen gestelde kaders. De te nemen beslissingen betreffen het toepassen van voorschriften en sociale problemen en kunnen met enige ervaring worden genomen. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| | Heeft contacten met leidinggevende en medewerkers PZ en salarisadministratie, gericht op afstemming betreffende mutaties en voortgang van de werkzaamheden. Daarnaast organisatiebrede contacten in verband met het verstrekken van administratieve standaard informatie. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist. | Heeft contacten met leidinggevende en medewerkers PZ en salarisadministratie, gericht op afstemming betreffende mutaties en voortgang van de werkzaamheden. Daarnaast organisatiebrede contacten in verband met het verstrekken van informatie, uitleg over CAO, bedrijfsregelingen e.d. De contacten zijn gericht op de afwikkeling van zaken. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist. | Heeft contacten met alle leidinggevende niveaus, de medewerkers en de salarisadministratie, gericht op een goede afwikkeling van alle personeelsaangelegenheden en dienen de productiviteit en arbeidsrust. Communicatieve vaardigheden zijn hierbij vereist. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met instanties, dienstverlenende bedrijven, uitzendbureaus en sollicitanten, gericht op het verstrekken van informatie. | Heeft contacten met instanties, dienstverlenende bedrijven, uitzendbureaus en sollicitanten, gericht op het verstrekken van informatie en het in stand houden van de relatie. | Heeft contacten met diverse instanties binnen en buiten de bedrijfstak, dienstverlenende bedrijven en sollicitanten, gericht op informatie-uitwisseling. Contacten beïnvloeden ook het imago van de onderneming. |
| | Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot irritatie en verkeerde uitgangspunten voor anderen (zoals salarisadministratie en leiding). Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens. | Fouten tijdens de werkzaamheden beïnvloeden de relaties negatief, leiden tot verkeerde uitgangspunten voor anderen (zoals salarisadministratie en leiding) of hebben een negatief effect op stemming en sfeer in het bedrijf. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens. | Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot onrust, in- en externe irritatie en kunnen de werving bemoeilijken. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens. |



| | Functieniveau D | Functieniveau E | Functieniveau F |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van voornamelijk registrerende en administrerende taken ten aanzien van één bepaald werkgebied zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden kennen enige variatie. | Management ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van onder meer administrerende of organisatorische taken ten aanzien van één of meerdere werkgebieden zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen, die regelmatig terugkomen. | Management ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren van administrerende, organisatorische, coördinerende taken en het opstellen van rapportages ten aanzien van één of meerdere werkgebieden zoals Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van redelijk complexe aard. |
| | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met een vakgerichte cursus. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met vakgerichte cursussen. Bijblijven op vakgebied. | Kennis op ruim MBO-niveau, aangevuld met een aantal specifieke cursussen. Bijblijven op vakgebied. |
| Werkwijze | Is bij het indelen van de tijd gebonden aan opdrachten en vaste rapportagemomenten. De vormgeving en aanpak van het werk is deels vastgelegd in voorschriften, afdelingsprocedures en -doelstellingen. Praktisch inzicht bij het organiseren van het werk is vereist. De te nemen beslissingen zijn overwegend van uitvoerende en organisatorische aard en kunnen op basis van richtlijnen en enige ervaring meestal zelfstandig worden genomen. Kan altijd terugvallen op leidinggevende. | Is bij het indelen van de tijd gebonden aan de kaders van opdrachten, deadlines en rapportagemomenten.<br>Is voor de vormgeving en aanpak van het werk gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen. Bij het inhoud geven aan de werkzaamheden wordt initiatief verwacht. De te nemen beslissingen zijn overwegend van organisatorische aard en kunnen op basis van enige kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende kan worden geraadpleegd. | De tijd wordt grotendeels zelfstandig ingedeeld, houdt hierbij rekening met deadlines en rapportagemomenten.<br>Geeft, binnen de afdelingsprocedures en -doelstellingen, meestal zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatieven worden hierbij verwacht. De te nemen beslissingen zijn organisatorisch van aard en kunnen op basis van kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende kan bij problemen worden geraadpleegd. Stuurt eventueel enkele medewerkers aan. |
| | Heeft contacten met medewerkers van verschillende afdelingen, gericht op informatie-overdracht en op de voortgang van de werkzaamheden. | Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen, gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken. | Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen op meerdere niveaus, gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken. |
| Zakelijk risico | Heeft nu en dan contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over lopende zaken. | Heeft contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en controle. | Heeft regelmatig contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op samenwerking, afstemming en controle op kwaliteit. |
| | Fouten in de registratie of administratieve afhandeling van zaken kunnen leiden tot onder meer irritaties en tijdverlies. Kan geconfronteerd worden met gegevens van vertrouwelijke aard. Dient hierover te zwijgen. | Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot irritaties, communicatieverstoringen, imagoverlies en vertraging in het werkverloop. Discretie is vereist inzake gegevens van vertrouwelijke aard. | Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatieverstoringen, irritaties, vertragingen en imagoverlies. Discretie is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsgegevens en management informatie. |

**Handboek Retail Non-Food Populaire Versie**

**Niveaublad functiefamilie Staf en Ondersteuning**

| | Functieniveau G | Functieniveau H | Functieniveau I |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, (beleids) voorbereidende taken, het opstellen van analyses en rapportages ten behoeve van managementadvies op het gebied van PZ, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van complexe aard. De functie kent administratieve en commerciële aspecten. | Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, beleids-voorbereidende taken, het doen van (markt)onderzoek en het opstellen van prognoses, analyses en rapportages ten behoeve van managementadvies op het gebied van PZ, ICT, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van specialistische en complexe aard. De functie kent administratieve, commerciële en bedrijfskundige aspecten. | Management ondersteunende functie, gericht op het verrichten van coördinerende, beleids-matige taken ten aanzien van een onderdeel van de bedrijfsvoering, het laten uitvoeren van (markt)onderzoek en het genereren of laten opstellen van stuurinformatie op het gebied van PZ, ICT, Inkoop, Vastgoed, Marketing of E-commerce. De werkzaamheden zijn van specialistische en complexe aard. De functie kent bedrijfseconomische, technische, organisatorische en/of beleidsadviserende aspecten. |
| | Kennis op MBO/HBO-niveau, aangevuld met een aantal specifieke cursussen. Bijblijven op vakgebied. | Kennis op HBO-niveau, aangevuld met één of meerdere cursussen of opleidingen op het vakgebied. Bijblijven op het vakgebied is noodzakelijk. | Kennis op HBO-niveau, aangevuld met vakspecifieke cursussen of opleidingen en (management) opleidingen. Bijblijven op het vakgebied is noodzakelijk. |
| Werkwijze | De tijd wordt zelf ingedeeld, houdt hierbij rekening met deadlines en rapportagemomenten. Stelt prioriteiten in overleg met leidinggevende. Geeft, binnen afdelingsprocedures en -doelstellingen, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatief en creativiteit worden hierbij verwacht. De te nemen beslissingen zijn overwegend van operationele aard en kunnen op basis van kennis en ervaring meestal zelfstandig worden genomen. De leidinggevende is niet altijd bereikbaar. Geeft eventueel leiding aan enkele medewerkers. | De tijd wordt zelf ingedeeld rond de voor een deel zelf ingevulde agenda en planning. Stelt zelf prioriteiten.<br>Geeft, binnen afdelingsprocedures en -doelstellingen, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initieert ontwikkelingen. Speelt creatief in op nieuwe situaties. De te nemen beslissingen zijn van operationele aard en kunnen op basis van ruime ervaring zelfstandig worden genomen. Adviseert ten aanzien van het te voeren beleid.<br>Geeft eventueel leiding aan (projecten bestaande uit) meerdere medewerkers. | De tijd wordt zelf ingedeeld, rond de grotendeels zelf ingevulde agenda en vaste rapportage- en overlegmomenten. Stelt zelf prioriteiten, ook voor anderen. Geeft, binnen de gegeven beleidskaders, zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatief, creativiteit en inzicht zijn in grote mate vereist. De te nemen beslissingen zijn operationeel-tactisch van aard en kunnen op basis van ruime ervaring zelfstandig worden genomen. Beslist ten aanzien van (delen van) het beleid. Geeft eventueel leiding aan (projecten bestaande uit) meerdere medewerkers. |
| | Heeft regelmatig contacten met medewerkers van verschillende afdelingen op meerdere niveaus, gericht op afstemming, advies en afwikkeling van lopende zaken. | Heeft wisselend intensieve contacten met het Management en andere afdelingen, gericht op een optimale taakuitoefening, beleidsvoorbereiding en informatievoorziening. | Heeft wisselend intensieve contacten met Directie en het Management van alle afdelingen, gericht op advies over beleid en organisatie, oplossen van problemen en realisering van (afdelings)doelstellingen. |
| Zakelijk risico | Heeft soms zeer intensieve contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op de voortgang van processen, afstemming en samenwerking. | Heeft soms zeer intensieve contacten met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op de voortgang van processen, beïnvloeding en onderhandeling. | Heeft contacten van aanzienlijk belang met klanten, leveranciers, instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op bijsturing van processen, beïnvloeding en onderhandeling. Tact en overtuigingskracht zijn van belang bij het onderhouden van relaties. |
| | Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot verkeerde beslissingen bij het management, aanzienlijke in- en externe communicatie-verstoringen, vertragingen, irritaties en imagoverlies. Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens. | Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatie-verstoringen, irritaties, ernstige vertragingen en verkeerde managementbeslissingen wat financiële schade tot gevolg kan hebben. Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens en beleidsinformatie. | Fouten en onzorgvuldigheden bij analyseren van gegevens en beleidsadvisering kunnen leiden tot verkeerde managementbeslissingen wat aanzienlijke financiële schade en imagoverlies tot gevolg kan hebben.<br>Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs-, persoons- of klantgegevens, beleids-voornemens en prijsinformatie. Kan eventueel morele druk ervaren van buitenaf. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Horeca

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Het uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende werkzaamheden met name in de spoelkeuken. Daarnaast worden ook wel voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van of in de kantine, keuken of het tuinrestaurant uitgevoerd. De werkzaamheden zijn routinematig en kortcyclisch van aard en vertonen weinig variatie. | Het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de kantine, de keuken of het tuinrestaurant, zoals afwassen, schoonmaken, koffie of thee zetten, maken van broodjes, de vitrine bijvullen met producten, afrekenen bij de kassa en te woord staan van klanten. De werkzaamheden bevatten repeterende elementen maar ze zijn al met al wel gevarieerd. | Het aansturen van enkele medewerkers en het verzorgen van begeleidende taken naast het zelf meedraaien in het merendeel van de uitvoerende werkzaamheden in de kantine, de keuken of het tuinrestaurant. De functie kent naast leidinggevende ook administratieve en commerciële elementen. |
| | Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en een korte training (basis)hygiëne. | Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en enkele vakgerichte trainingen (bijvoorbeeld Sociale Hygiëne en HACCP). | Kennis ligt op MBO-niveau, aangevuld met een gedegen oriëntatie op het werk en enkele vakgerichte trainingen (bijvoorbeeld Sociale Hygiëne en HACCP). |

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt bepaald door aanwijzingen van de leidinggevende en vaste routines. Gekende routines en/of instructies bepalen de aanpak en vormgeving. De leidinggevende is snel bereikbaar. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard. | De tijdsindeling wordt deels door de leidinggevende bepaald en deels naar eigen inzicht. Gekende routines en/of instructies bepalen de aanpak en vormgeving. Het toezicht is deels direct en deels indirect maar niet intensief. De voorkomende problemen zijn meestal van praktische aard en zijn met enig inzicht door de functionaris zelf op te lossen. | Deelt de eigen tijd en die van de medewerkers in en stelt wanneer nodig de prioriteiten; speelt daarbij in op de drukte in de horecagelegenheid. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden verlopen deels volgens de zelf opgestelde routines en/of instructies. Het toezicht is deels direct en deels indirect maar niet intensief. De voorkomende problemen zijn op basis van eigen inzicht en ervaring zelf op te lossen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op informatie-uitwisseling en een vlotte afhandeling van werkzaamheden. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op informatie-uitwisseling en op een vlotte en correcte bediening van de gasten in de kantine, de keuken of het tuinrestaurant. | Heeft dagelijks intensief contact met alle medewerkers binnen de horecagelegenheid en af en toe ook met collega's in andere afdelingen van het tuincentrum, gericht op informatie-uitwisseling en op een efficiënte en correcte bediening van de gasten. Geeft leiding aan enkele medewerkers in de horecagelegenheid. |
| Zakelijk risico | Heeft af en toe contact met chauffeurs van leveranciers, gericht op informatie-uitwisseling en laden/lossen van goederen. | Heeft contacten met klanten, gericht op een correcte opname van bestellingen, bediening en afrekening bij de kassa. | Heeft dagelijks contact met klanten, gericht op vragen over het assortiment en een correcte opname van bestellingen, bediening en afrekening bij de kassa. |
| | Fouten of onachtzaamheden tijdens werkzaamheden in de spoelkeuken kunnen leiden tot breuk van servies of tot onhygiënische situaties die tot irritaties, imagoverlies en mogelijk zelfs tot ziekte onder de gasten kan leiden. | Fouten of onachtzaamheden tijdens de schoonmaakwerkzaamheden of de bereiding van voedsel en drank kunnen leiden tot onhygiënische situaties die tot irritaties, imagoverlies en mogelijk zelfs tot ziekte onder de gasten kan leiden. Fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade. | Fouten of onachtzaamheden tijdens de werkverdeling, de samenstelling en presentatie van het assortiment, het voorraadbeheer en de uitvoerende werkzaamheden kunnen leiden tot tijdverlies, een onaantrekkelijke menukaart, onhygiënische situaties, manco of voorraden over de datum en dus tot irritaties, imagoverlies en (forse) financiële schade. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Kassa

| | Functieniveau A | Functieniveau B |
|---|---|---|
| Aard van de functie | Het (eventueel onder toezicht) dagelijks verrichten van alle voorkomende kassahandelingen (scannen, afrekenen) en het op klantvriendelijke wijze bedienen van klanten en verrichten van hand- en spandiensten. De werkzaamheden zijn tamelijk homogeen en overheersend routinematig van aard. | Het dagelijks verrichten van alle voorkomende kassahandelingen (scannen, afrekenen), verzorgen van kassa-opstart en -afsluiting en het op klantvriendelijke wijze bedienen van klanten. Verricht hand- en spandiensten en instrueert hulpkrachten. De werkzaamheden zijn overheersend routinematig van aard. |
| | Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk. | Kennis op VMBO-niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk en kennis van het volledige assortiment. Dient op de hoogte te zijn van lopende (folder)acties, afprijzingen, etc.. |
| Werkwijze | De tijdsindeling wordt bepaald door de klantenstroom en verkregen opdrachten van de leidinggevende. Het kassasysteem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. De leidinggevende is permanent ter plaatse. De voorkomende eenvoudige problemen zijn praktisch van aard en kunnen met behulp van de werkinstructies en enige inwerktijd worden genomen. | De tijdsindeling wordt bepaald door de klantenstroom en verkregen opdrachten van de leidinggevende. Kan hierbinnen zelf de volgorde van de deelwerkzaamheden bepalen. Het kassasysteem en interne administratieve procedures bepalen de aanpak en vormgeving. Er is sprake van redelijk direct toezicht door de leidinggevende. De te nemen eenvoudige beslissingen kunnen met behulp van de werkinstructies worden genomen. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste uitvoering van de taken. | Heeft contacten met collega's binnen de eigen afdeling, soms buiten de eigen afdeling, gericht op een tijdige en juiste uitvoering van taken en informatie-uitwisseling. |
| Zakelijk risico | Heeft oppervlakkige contacten met klanten, gericht op serviceverlening en afrekenen. | Heeft contacten met klanten, gericht op serviceverlening, het beantwoorden van (eenvoudige) vragen en afrekenen. |
| | Fouten bij het uitvoeren van opdrachten en afrekenen kosten enige tijd om te herstellen. De schade is gering. | Fouten in de werkzaamheden kunnen leiden tot irritaties en vertraging in de voortgang. Fouten bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

| | Functieniveau A | Functieniveau B | Functieniveau C |
|---|---|---|---|
| Aard van de functie | Af en toe helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. het onder toezicht afrekenen van artikelen, prijzen en labelen van artikelen, schoonmaken en het aanvullen en ordenen van vakken. | Helpen van klanten en het uitvoeren van diverse voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen, verzorgen van (levend) assortiment, voorraadbeheer, presenteren van artikelen en instrueren van hulpkrachten. | Adviseren en verkopen aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, presenteren en herindelen van het assortiment, bewaken van de voorraad en instrueren van hulpkrachten. |
| | Kennis op VMBO-C niveau, aangevuld met enige oriëntatie op het werk. | Kennis op VMBO/HAVO-niveau, aangevuld met assortimentskennis en kennis van de werking van de kassa en van interne procedures. | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO- opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Dierverzorging). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en van interne procedures. Enige mate van bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. |
| Werkwijze | Werkt volgens gekende routines en/of instructies van de leidinggevende en is bij klantencontact gebonden aan strikte procedures en richtlijnen. Het toezicht is direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering, kassa-afhandeling en presentatie van artikelen. Toezicht is veelal direct. | Werkt volgens procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van klantbenadering en klachtenafhandeling. Kan binnen bepaalde kaders beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld aanpassingen in de presentatie, het verlenen van korting etc. Voor het oplossen van voorkomende problemen is tenminste 3 jaar ervaring in de functie vereist. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de winkel, gericht op informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. | Heeft contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen, gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken. |
| Zakelijk risico | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening. Men dient te reageren op signalen van de klant. | Heeft klantcontacten gericht op serviceverlening en verkoop. Men moet zich kunnen inleven in de klant. | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering en verkoop. Onderzoekt wat de klant wil. |
| | Het eigen handelen mag niet leiden tot irritatie bij klanten. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen van klanten en fouten bij het verkopen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot gemiste verkoop en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is groot door de toepassing van procedures en controle door anderen. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het verkopen, kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Verkoop Tuinbranche

| | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|
| Aard van de functie | Adviseren en verkopen aan klanten en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop, zoals afrekenen van verkochte artikelen, afhandelen van klachten, bewaken van de voorraad, opsporen van kasverschillen en begeleiden van verkoopmedewerkers. De functie kent elementen van organiseren en controleren. | Adviseren en verkopen aan klanten, geven van inkoopadviezen met betrekking tot het assortiment en uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij winkelverkoop, zoals o.a. afrekenen van artikelen, afhandelen van klachten, plaatsen van (na)bestellingen, organiseren van shows en personele taken. De functie kent elementen van organiseren en controleren. |
| | Kennis op HAVO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte MBO opleiding (bijvoorbeeld Medewerker Dierverzorging). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met product-/materiaalkennis en/of kennis van eigenschappen van levende have door een vakgerichte opleiding (bijvoorbeeld Vakbekwaam Bloemist). Daarnaast kennis van het gehele assortiment, de werking van de kassa en diverse procedures. Bijblijven op het gebied van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk. |
| Werkwijze | Werkt volgens bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de samenstelling van het (levende) assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld de presentatie van artikelen of het verlenen van korting. | Werkt volgens bepaalde procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van de samenstelling van het (levende) assortiment, de presentatie van artikelen en/of de werkwijze. Kan in voorkomende gevallen beslissingen nemen ten aanzien van de inkoop en het nabestellen van artikelen, de keuze van artikelen voor shows, artikelen die in de opruiming gaan en de mate van afprijzing voor de opruiming. |
| | Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. | Heeft regelmatig contacten met collega's en leidinggevenden binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. |

| | Functieniveau D | Functieniveau E |
|---|---|---|
| Zakelijk risico | Heeft intensieve klantcontacten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. | Heeft intensieve contacten met vaste en/of veeleisende klanten gericht op serviceverlening, advisering, verkoop en klachtenafhandeling. Houdt zich op de hoogte van klantenwensen en behoeften en creëert in de winkel een klantvriendelijke sfeer en omgeving. |
| | Onjuist benaderen en adviseren van klanten en fouten bij het voorraadbeheer kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. | Onjuist benaderen en adviseren van klanten, fouten bij het voorraadbeheer en niet nakomen van gemaakte afspraken (over bestellingen en reparaties) kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie Servicebalie

| | Functieniveau C | Functieniveau D |
|---|---|---|
| Aard van de functie | Verlenen van service, zoals informeren van klanten, retour nemen van producten, afhandelen klachten, uitgeven van cadeaubonnen, afhandelen telefoonverkeer en verhuren van artikelen. Daarnaast verrichten van ondersteunende administratieve werkzaamheden, zoals invoeren van bestellingen, verwerken inschrijvingen, verwerken en communiceren van prijswijzigingen, kassalades vullen e.d. | Coördineren van de werkzaamheden rondom de servicebalie / kassa's en verlenen van service, zoals informeren van klanten, retour nemen van producten, afhandelen klachten, uitgeven van cadeaubonnen, afhandelen telefoonverkeer en verhuren van artikelen. Daarnaast verrichten van aanvullende werkzaamheden, zoals bewaken van de (kantoor)voorraad, nabestellingen plaatsen, het opsporen van kasverschillen, administratieve taken, verdelen van werkzaamheden, begeleiden van servicebalie- en kassamedewerkers e.d. |
| | Kennis op MBO werk- en denkniveau, aangevuld met kennis van interne (administratieve) procedures en een ruime oriëntatie op het werk. | Kennis op MBO-niveau, aangevuld met grondige kennis van interne (administratieve) procedures en een ruime oriëntatie op het werk. |
| Werkwijze | De tijd wordt ingedeeld op basis van aanwijzingen van de leidinggevende en de klantenstromen. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering, klachtenafhandeling, productinname en kassa-afhandeling. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans met ten minste 3 jaar ervaring worden genomen. | De tijd wordt ingedeeld op basis van de klantenstromen. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Stelt prioriteiten voor de servicebalie-/kassamedewerkers en draagt zorg voor een optimale bezetting van de kassa's. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enkele jaren ervaring als adviseur/expert in het vakgebied zelfstandig worden genomen. |
| | Heeft contacten met medewerkers van de eigen afdeling en soms met medewerkers van andere afdelingen, gericht op afstemming en het uitwisselen van informatie. | Heeft contacten met collega's binnen de organisatie, gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures. |
| Zakelijk risico | Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling en het doorgeven van informatie. | Heeft contacten met externe relaties (klanten en leveranciers), gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling en het doorgeven van informatie. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. |
| | Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies en kunnen interne beheersingsprocessen belemmeren. | Fouten tijdens de werkzaamheden kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies en kunnen interne beheersingsprocessen belemmeren en leiden tot financiële schade. |

## Niveaubeschrijvingen functiefamilies Wonen

## Functiefamilie Administratie

| | Functiefamilie Administratie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | Complexiteit | Zelfstandigheid | Verantwoordelijkheid |
| A | Verricht één of enkele homogene zeer routinematige taken op administratief gebied. | Werkt volgens strikte aanwijzingen. Het werk is eenduidig vastgelegd. Werkt onder permanent toezicht.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft voor het werk incidenteel contact met collega's. | Beïnvloedt in geringe mate de voortgang. |
| B | Verricht een beperkt aantal eenvoudige routinematige taken zoals invoeren gegevens, eenvoudige controles e.d.<br>VMBO. | Werkt volgens een strak schema. Werkt binnen strikte procedures en voorschriften. Werkt onder directe leiding.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft onregelmatig vakinhoudelijk contacten met collega's. | Beïnvloedt de voortgang. |
| C | Voert enkele eenvoudige administratieve taken uit. Routine speelt een rol.<br>VMBO, aangevuld met systeemgerichte cursussen. | Werkt volgens een strak schema. Werkt volgens vaste procedures en voorschriften. Werkt onder directe leiding. Maakt keuzen uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften.<br>Heeft vakinhoudelijk contacten met collega's. | Heeft incidenteel externe contacten met leveranciers, klanten e.d.<br>Beïnvloedt de voortgang en de betrouwbaarheid van enkele administraties. |

| | Functiefamilie Administratie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** |
| D | Voert orders in en voert daaruit voortvloeiende taken uit dan wel uitvoeren van taken gericht op delen van de boekhouding. De taken zijn sterk aan elkaar verwant.<br>VMBO, aangevuld met systeemgerichte cursussen. | Werkt volgens een strak schema. Heeft enige interpretatie van gegevens maar moet verder volgens voorschriften werken. De leiding is bereikbaar voor vragen. Maakt keuzen die voor de hand liggen.<br>Moet intern regelmatig navraag doen over te verwerken gegevens.<br>Werkt nieuwe collega's in. | Heeft wel eens contacten met leveranciers (bijv. bestellingen).<br>Beïnvloedt de interpretatie van gegevens door anderen, betalingen en boekingen. |
| E | Voert administratieve taken uit zoals het verzamelen, controleren, coderen en vastleggen van gegevens t.b.v. een onderdeel van de boekhouding.<br>Licht MBO. Eventueel aangevuld met praktijkdiploma boekhouden. | Deelt zelfstandig het werk in binnen gegeven kaders. Moet gegevens interpreteren (codering) binnen gekende procedures. De leiding is bereikbaar voor vragen. Maakt keuzen die voor de hand liggen.<br>Heeft interne contacten die gericht zijn op juiste gegevensuitwisseling. Is eerste aanspreekpunt voor collega's. | Heeft onregelmatig contacten met leveranciers en afnemers.<br>Beïnvloedt de financiële afhandeling. |

| | Functiefamilie Administratie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** |
| F | Voert enkele subadministraties zoals debiteuren-, crediteuren-, voorraad-, inkoop- en verkoopadministratie en daaruit standaardrapportages genereren.<br>MBO. Eventueel aangevuld met praktijkdiploma boekhouden. | Deelt zelfstandig het werk in binnen gegeven kaders. Bepaalt zelf de handelswijze bij gegeven administratieve organisatie. De leiding is bereikbaar voor vragen. Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. Geeft intern aan hoe zaken administratief verwerkt moeten worden.<br>Kan een kleine groep medewerkers aansturen. | Heeft contacten met leveranciers en klanten die een informatief karakter hebben.<br>Beïnvloedt de financiële afhandeling en in geringe mate de betrouwbaarheid van de verslaglegging. |
| G | Voert de gehele boekhouding en maakt daaruit deelrapportages.<br>MBO. Eventueel aangevuld met specifieke opleidingen. | Deelt zelfstandig het werk in binnen gegeven kaders. Bepaalt zelf de handelswijze bij gegeven administratieve organisatie. Toezicht via resultatencontrole. Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. Heeft interne contacten die gericht zijn op probleemoplossing (o.a. over klachten).<br>Stuurt een kleine groep medewerkers aan. | Heeft contacten met leveranciers en klanten die het karakter van onderhandelingen kunnen hebben (klachten, service).<br>Beïnvloedt de financiële afhandeling en de betrouwbaarheid van de verslaglegging. |
| H | Leidt de administratie en vervaardigt rapportages, begrotingen en controleert de subadministraties.<br>MBO/HBO. Eventueel aangevuld met specifieke opleidingen. | Heeft vaste rapportagemomenten. Heeft vrijheid om initiatieven te vertonen in de verfijning en verbetering van de administratieve processen en de structurering en ordening daarvan. Adviseert de leiding over de administratieve organisatie. Toezicht via resultatencontrole. Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. De consequenties van de keuzen zijn niet altijd voorspelbaar. Heeft interne contacten die een dwingend karakter kunnen hebben. Zij vloeien voort uit voorschriften, klachtenprocedure e.d.<br>Geeft leiding aan een afdeling. | Heeft contacten met leveranciers, klanten, banken en instanties die het karakter kunnen hebben van onderhandeling en belangenbehartiging. Beïnvloedt de financiële aansturing van de organisatie.<br>Geheimhouding over beleidsvoornemens. |
| I | Leidt de administratie, gericht op een optimale financiële administratie. Vertoont tevens de functie aspecten van leidinggeven, adviseren, rapporteren e.d.<br>HBO. Eventueel aangevuld met specifieke opleidingen. | Heeft vaste rapportagemomenten. Heeft volmacht tot verrichten van betalingen. Richt de administratieve processen in en bepaalt de vorm van rapportages. Toezicht via resultatencontrole. Neemt besluiten die effect hebben op de gehele organisatie. Moet verschillende manieren van uitvoering afwegen. Heeft contacten met de directie die een adviserend karakter hebben.<br>Geeft leiding aan de afdeling Administratie. | Heeft contacten met leveranciers, klanten, banken, verzekeraars, belasting e.d. die complexer van karakter zijn (onderhandeling, belangenbehartiging en public relations).<br>Beïnvloedt in belangrijke mate de financiële aansturing van de organisatie.<br>Geheimhouding over beleidsvoornemens. |

### Functiefamilie Commerciële functies

| | Functiefamilie: Commercie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** |
| A | Verricht één of enkele homogene zeer routinematige taken zoals bijvoorbeeld schoonmaken of bevoorrading. | Het werk is eenduidig vastgelegd.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft incidenteel interne contacten. | Beïnvloedt in geringe mate de voortgang. |

| | Functiefamilie: Commercie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** |
| B | Verricht een aantal eenvoudige routinematige taken zoals bevoorrading en assisterende verkooptaken. Werkt veelal in een discountomgeving.<br>VMBO. Enige basisproductkennis. | Werkt binnen strikte procedures en voorschriften.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft contacten met collega's. | Verwijst klanten meestal door, verstrekt algemene verkoopinformatie.<br>Beïnvloedt de voortgang. |
| C | Verricht meestal eenvoudige routinematige verkoop- of receptietaken.<br>Werkt verkoopondersteunend. Werkt veelal in een discount -of zelfbedieningsomgeving.<br>VMBO. Kennis van standaard werkwijzen en basisproductkennis. | Werkt volgens vaste procedures en voorschriften.<br>Maakt keuzen uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften.<br>Heeft contacten met collega's. | Verstrekt klanten verkoopinformatie en verwijst hen door. Beïnvloedt de voortgang en in geringe mate de klanttevredenheid. |
| D | Verricht verkoop-, receptie- of balietaken. Werkt veelal in een discount- of zelfbedieningsomgeving of het fullservice middensegment. Overziet een klein afgescheiden deel.<br>VMBO. Algemene bedrijfskennis. Kennis van standaard werkwijzen en basisproductkennis (afgescheiden deel). | Werkt volgens vaste procedures en voorschriften.<br>Maakt keuzen die voor de hand liggen.<br>Heeft contacten met collega's. Werkt nieuwe collega's in. | Benadert klanten actief, informeert hen, verkoopt of verwijst door. Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid en in geringe mate het financiële resultaat. |
| E | Verricht verkooptaken voor een klein assortiment of een deel van een groot assortiment in de zelfbediening of het fullservice middensegment. Lost eenvoudige serviceklachten op.<br>VMBO. Algemene bedrijfskennis. Kennis van standaard werkwijzen en een gedegen productkennis van het toebedeelde assortiment. | Werkt volgens procedures en voorschriften, kan daar in geringe mate van afwijken.<br>Maakt keuzen die voor de hand liggen.<br>Heeft contacten met collega's. Is eerste aanspreekpunt voor collega's. | Benadert klanten actief, informeert en adviseert hen met zakelijke argumenten. Verkoopt.<br>Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid en in geringe mate de omzet. |

| | Functiefamilie: Commercie | Bereik niveaus A tot en met I | |
|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** |
| F | Verricht verkooptaken voor een klein assortiment of een deel van een groot assortiment in het fullservice midden of hogere segment. Lost serviceklachten op.<br>Licht MBO. Specifieke bedrijfskennis. Kennis van standaard werkwijzen en een gedegen productkennis van het toebedeelde assortiment. | Kiest de aanpak binnen richtlijnen.<br>Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen. Heeft contacten met collega's. Is eerste aanspreekpunt voor collega's.<br>Assisteert de leidinggevende.<br>Kan leidinggeven aan een kleine afdeling. | Benadert klanten actief, informeert en adviseert hen met zakelijke argumenten. Verkoopt op een inspirerende wijze.<br>Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid, de omzet en in enige mate het imago.<br>Discretie over bedrijfs- en privacygevoelige informatie. |
| G | Verricht verkoopactiviteiten in een specialistisch vakgebied in het hogere segment (of leidt een filiaal met een strikt formulebeleid). Functie kent organiserende aspecten. Lost complexe serviceklachten op.<br>MBO. Diepgaande bedrijfskennis en specialistische vakkennis. | Heeft zich te houden aan gegeven kaders (als filiaalleider binnen strak geformuleerd formulebeleid). Moet creatief omspringen met complexe klantenwensen.<br>Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen. Heeft contacten met collega's. Is eerste aanspreekpunt voor collega's. Assisteert de leidinggevende.<br>Kan leidinggeven aan een kleine afdeling (of filiaal). | Benadert klanten actief, informeert en adviseert hen op een inspirerende wijze, ook met emotionele argumenten.<br>Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid, het imago en in belangrijke mate de ordergebonden omzet.<br>Discretie over bedrijfs- en privacygevoelige informatie. |
| H | Verricht leidinggevende, coördinerende en verkoop activiteiten met organiserende aspecten in een filiaal.<br>MBO. Diepgaande bedrijfskennis en specialistische vakkennis in een aantal vakgebieden, aangevuld met kadercursus. | Houdt zich aan richtlijnen vanuit het hoofdkantoor, is daarbinnen vrij de aanpak te kiezen.<br>Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. Heeft contacten met medewerkers, staf en management.<br>Geeft leiding aan het filiaal of grote afdeling in een filiaal. | Benadert klanten actief, informeert en adviseert hen op een inspirerende wijze, ook met emotionele argumenten. Moet tactisch met klachten omgaan.<br>Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid, het imago en in belangrijke mate de omzet van het filiaal of grote afdeling.<br>Discretie over beleidsvoornemens. |
| I | Verricht leidinggevende, coördinerende en verkoop activiteiten. Organiseert het werk in een groot filiaal.<br>MBO/ HBO. Diepgaande bedrijfskennis en specialistische vakkennis in een aantal vakgebieden, aangevuld met kadercursus. | Houdt zich aan richtlijnen vanuit het hoofdkantoor, is daarbinnen vrij de aanpak te kiezen.<br>Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. De consequenties van de keuzen zijn niet altijd voorspelbaar.<br>Heeft contacten met medewerkers, staf, management en Directie.<br>Geeft leiding aan een groot filiaal. | Benadert klanten actief, informeert en adviseert hen op een inspirerende wijze, ook met emotionele argumenten. Moet tactisch met klachten omgaan.<br>Beïnvloedt de voortgang, de klanttevredenheid, het imago en in belangrijke mate de omzet van een groot filiaal.<br>Discretie over beleidsvoornemens. |

## Functiefamilie Montage/Ambachtelijk

| | Functiefamilie Montage/Ambachtelijk | Bereik niveaus A tot en met G | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| A | Verricht één of enkele homogene zeer routinematige taken.<br>Een inwerktijd van een uur is voldoende. | Het werk is eenduidig vastgelegd.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft voor het werk incidenteel contacten met collega's. | Is beleefd tegen klanten.<br>Beïnvloedt in geringe mate de voortgang. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |
| B | Verricht een beperkt aantal assisterende taken.<br>Een inwerktijd van enkele dagen is voldoende. | Werkt binnen strikte procedures en voorschriften.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft contacten met collega's. | Heeft oppervlakkige contacten met klanten.<br>Beïnvloedt de voortgang en in geringe mate de staat van de goederen. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |
| C | Assisteert vaklieden en specialisten bij uitvoerende taken (woningstofferen, keukens installeren e.d.).<br>VMBO. | Werkt volgens vaste procedures en voorschriften.<br>Maakt keuzen uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften.<br>Heeft contacten met collega's (overleg en afstemming). | Heeft oppervlakkige contacten met klanten.<br>Beïnvloedt de voortgang en de staat van de goederen. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt veel en kracht zetten in soms ongemakkelijke houding.<br>Kans op letsel aanwezig. |
| D | Brengt eenvoudige stofferingen aan.<br>VMBO, aangevuld met training on the job. | Werkt volgens vaste procedures en voorschriften. Heeft enige technische interpretatie.<br>Maakt keuzen die vaktechnisch voor de hand liggen.<br>Heeft contacten met collega's (overleg en afstemming). | Overlegt regelmatig met klanten over voortgang en planning van de uitvoering.<br>Beïnvloedt de kwaliteit en de uitvoering van het werk. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt veel en kracht zetten in soms ongemakkelijke houding.<br>Kans op letsel aanwezig. |
| E | Brengt stofferingen aan (bijvoorbeeld: raamstoffering, vloerbedekking, parket).<br>VMBO, aangevuld met een specifieke vakopleiding. | Werkt volgens procedures en voorschriften, kan daar in om technische redenen van afwijken.<br>Maakt keuzen die vaktechnisch voor de hand liggen.<br>Heeft contacten met magazijn en collega's die veelal technisch van aard zijn.<br>Stuurt collega's aan. | Overlegt regelmatig met klanten over voortgang en planning van de uitvoering.<br>Beïnvloedt de kwaliteit en uitvoering van het werk en de behandeling van materialen. | Werkt veelal bij klanten thuis. Veel sjouwen en kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. Kans op letsel aanwezig. |

| | Functiefamilie Montage/Ambachtelijk | Bereik niveaus 1 tot en met 7 | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| F | Monteert en repareert (technische functie) meubelen of plaatst en monteert keukens en badkamers of onderdelen daarvan.<br>Licht MBO, aangevuld met enkele specifieke vakopleidingen. | Geeft vakinhoudelijk zelf vorm aan complexer werk.<br>Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen.<br>Overlegt intern over commerciële en technische problemen bij klanten.<br>Stuurt collega's aan. | Overlegt regelmatig met klanten over de wijze van uitvoering.<br>Beïnvloedt de kwaliteit en uitvoering van het werk, de behandeling van materialen en klanttevredenheid. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt veel en kracht zetten in soms ongemakkelijke houding.<br>Kans op letsel aanwezig. |
| G | Verricht allround technische activiteiten gericht op serviceverlening en klachtenoplossing bij klanten.<br>MBO, aangevuld met meerdere specifieke vakopleidingen. | Lost (ook niet-technische) problemen bij klanten grotendeels zelf op.<br>Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen.<br>Overlegt intern over commerciële en technische problemen bij klanten.<br>Stuurt een aantal collega's aan. | Heeft regelmatig overleg met de klanten over de wijze van uitvoering en oplossingen van problemen.<br>Beïnvloedt de kwaliteit en uitvoering van het werk, de behandeling van materialen, klanttevredenheid en financiële resultaten. | Werkt veelal bij klanten thuis.<br>Sjouwt veel en kracht zetten in soms ongemakkelijke houding.<br>Kans op letsel aanwezig. |

## Functiefamilie Logistiek

| | Functiefamilie Logistiek | Bereik niveaus A tot en met I | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| A | Verricht één of enkele homogene zeer routinematige taken op logistiek gebied.<br>Een inwerktijd van een uur is voldoende. | Werkt volgens strikte aanwijzingen.<br>Het werk is eenduidig vastgelegd.<br>Werkt onder permanent toezicht.<br>Maakt nauwelijks keuzen.<br>Heeft voor het werk incidenteel contacten met collega's. | Beïnvloedt in geringe mate de voortgang. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditie-ruimte. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |

| | Functiefamilie Logistiek | Bereik niveaus A tot en met I | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| B | Verricht een beperkt aantal verschillende magazijntaken. Kennis van de eigen (geautomatiseerde) magazijnadministratie. | Werkt volgens strikte aanwijzingen. Werkt binnen strikte procedures en voorschriften. Werkt onder directe leiding. Maakt nauwelijks keuzen. Heeft voor het werk incidenteel contacten met collega's. | Heeft oppervlakkige kortdurende contacten met klanten (bezorgen) en met chauffeurs van leveranciers (ontvangst). Beïnvloedt de voortgang en in geringe mate de staat van de goederen. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditie-ruimte. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |
| C | Verricht taken binnen het gehele fysieke transport binnen het magazijn. VMBO. Eventueel aangevuld met hef(reach)truckrijbewijs. | Werkt volgens aanwijzingen en gekende prioriteiten. Werkt volgens vaste procedures en voorschriften. De leiding is bereikbaar voor vragen. Maakt keuzen uit enkele mogelijkheden vanuit de voorschriften. Heeft contacten met collega's (overleg en afstemming). | Heeft contacten met klanten (bezorgen) en met chauffeurs van leveranciers (ontvangst) die gericht zijn op werkafstemming. Beïnvloedt de voortgang en de staat van de goederen. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditieruimte. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |
| D | Voert taken uit (waaronder ook administratieve) rondom de goederenstroom. Het betreft controle, ontvangst, opslag of verzend gereedmaken van goederen. VMBO. Eventueel aangevuld met een hef(reach) truckrijbewijs. | Werkt volgens gekende prioriteiten. Werkt volgens vaste procedures en voorschriften. De leiding is bereikbaar voor vragen. Maakt keuzen die voor de hand liggen. Heeft contacten met collega's en administratie die nodig zijn voor informatieverstrekking, overleg en afstemming. Werkt nieuwe collega's in. | Heeft contacten met klanten (bezorgen) en met chauffeurs van leveranciers (ontvangst) die gericht zijn op werkafstemming. Beïnvloedt de voortgang, de staat van de goederen en in geringe mate de klanttevredenheid. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditie-ruimte. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |

| | Functiefamilie Logistiek | Bereik niveaus A tot en met I | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| E | Bezorgt goederen met behulp van vrachtauto. Rekent tevens af met de klant en voert administratieve handelingen uit. Licht MBO. Eventueel aangevuld met opleiding Transport en Logistiek en Rijbewijs. | Werkt volgens gekende prioriteiten. Werkt volgens procedures en voorschriften, kan daar in geringe mate van afwijken. De leiding is niet altijd bereikbaar voor vragen. Maakt keuzen die voor de hand liggen. Heeft contacten met Magazijn en Aftersales die gericht zijn op het doorgeven van klachten van klanten. Is eerste aanspreekpunt voor collega's. | Heeft contacten met klanten inzake het afleveren en plaatsen van goederen. Beïnvloedt de voortgang, de staat van de goederen, de klanttevredenheid en het imago van de onderneming. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditie-ruimte. Verzorgt externe transporten. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |
| F | Bezorgt, plaatst, monteert en vermaakt goederen met behulp van vrachtauto. Rekent tevens af met de klant en voert administratieve handelingen uit. Licht MBO. Eventueel aangevuld met diploma meubelmaker en Rijbewijs. | Stelt zelf prioriteiten aan de hand van het werkaanbod. Kiest de aanpak binnen richtlijnen en tekeningen. De leiding is doorgaans niet bereikbaar voor vragen. Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen. Heeft contacten binnen het bedrijf die gericht zijn op het bespreken van technische klachten en samenwerking. Stuurt één of meerdere collega('s) aan. | Heeft klantcontacten die van belang zijn voor de klanttevredenheid. Beïnvloedt de tijdige en juiste plaatsing van meubels, het imago en de klanttevredenheid. | Verzorgt externe transporten. Sjouwt dagelijks en veel kracht zetten in soms ongemakkelijke houding. |

| | Functiefamilie Logistiek | Bereik niveaus A tot en met I | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| G | Verricht leidinggevende, coördinerende en logistieke activiteiten in het magazijn en op de expeditie met aspecten van plannen, organiseren, aansturen en controleren. Werkt zelf ook mee in de uitvoering van taken.<br>MBO.<br>Eventueel aangevuld met op de functie gerichte cursussen. | Werkt volgens de gegeven globale planning. Stelt daarbinnen zelf de prioriteiten.<br>Heeft zich te houden aan gegeven kaders.<br>Toezicht is aan de hand van de resultaten.<br>Moet meerdere factoren afwegen bij het maken van keuzen.<br>Heeft interne contacten die gericht zijn op het voorkomen en oplossen van problemen en klachten van klanten. | Heeft contacten met leveranciers die over beschadigingen, verkeerde colli e.d. gaan.<br>Beïnvloedt de procesgang, de kwaliteit, de leveranciersrelatie, het imago en klanttevredenheid.<br>Discretie over bedrijfs- en privacy-gevoelige informatie. | Is veel aanwezig in de magazijn- en expeditieruimte. Loopt en staat veel. |

| | Functiefamilie Logistiek | Bereik niveaus A tot en met I | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Complexiteit** | **Zelfstandigheid** | **Verantwoordelijkheid** | **Fysieke aspecten** |
| H | Verricht leidinggevende en coördinerende activiteiten in het magazijn en op de expeditie met aspecten van plannen, organiseren, bemensen, aansturen en controleren.<br>MBO.<br>Eventueel aangevuld met een aantal specifieke opleidingen. | Is vrij de tijd in te delen.<br>Is gehouden aan de logistieke processen, maar speelt daar inventief op in.<br>Toezicht is aan de hand van de resultaten.<br>Moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen bij het maken van keuzen. De consequenties van de keuzen zijn niet altijd voorspelbaar.<br>Heeft contacten met staf en management die gericht zijn op de organisatie van het logistieke proces.<br>Geeft leiding aan een grote groep medewerkers. | Heeft contacten met leveranciers die gericht zijn op de interpretatie van de leveringsvoorwaarden.<br>Beïnvloedt het gehele logistieke proces en daarmee, de kwaliteit, de leveranciersrelatie, het imago en klanttevredenheid.<br>Discretie over bedrijfs- en privacy-gevoelige informatie. | Is veel aanwezig in de magazijn en expeditieruimte. Voert veelal zittend werk uit in een kantoorruimte. Loopt en staat. |
| I | Verricht leidinggevende en coördinerende activiteiten en structureert de processen in het magazijn en op de expeditie met aspecten van plannen, organiseren, bemensen, aansturen en controleren.<br>HBO.<br>Eventueel aangevuld met enkele specifieke opleidingen. | Is vrij de tijd in te delen.<br>Richt de logistieke processen in.<br>Toezicht is aan de hand van de resultaten.<br>Neemt besluiten die effect hebben op de gehele organisatie. Er moeten verschillende manieren van uitvoering worden afgewogen.<br>Heeft contacten met medewerkers, staf, management en Directie die van algemene adviserende aard zijn.<br>Geeft leiding aan logistieke afdelingen. | Heeft contacten met leveranciers die het karakter hebben van onderhandeling.<br>Beïnvloedt de logistieke prestaties van de onderneming en daarmee de resultaten en kwaliteit van de dienstverlening.<br>Discretie over beleidsvoornemens. | Voert veelal zittend werk uit in een kantoorruimte. |

**Functiebeschrijvingen FUWAM E-business (E-commerce) per 1 juli 2020**

Per 1 juli 2020 zijn de functiefamilies binnen het werkveld E-business (ook wel E-commerce genoemd) opgenomen in de cao.

Het werkveld E-business wordt gekenmerkt door een minimum aan hiërarchische lagen en/ of posities, veel zelfsturing, grote wendbaarheid, intensieve samenwerking tussen specialisten vanuit verschillende disciplines en een zeer dominante rol voor informatietechnologie en data analytics. Er wordt in hecht samenwerkende (scrum)teams voortdurend gewerkt aan de ontwikkeling en optimalisatie van producten, processen en systemen.

Hieronder staan de onderscheiden bedrijfsprocessen binnen E-business omschreven die de basis vormen voor de niveaubladen. De bedrijfsprocessen zijn vervolgens onderverdeeld in deelprocessen. E-business kent zes niveaubladen.

**De 5 bedrijfsprocessen**

Het werkveld E-Business (of E-Commerce) binnen de sector kan worden opgedeeld in de volgende bedrijfsprocessen:
1. (E-)Marketing

2. E-Commerce
3. (E-)Supply Chain
4. (E-)Data
5. (E-)ICT

De bedrijfsprocessen kunnen als volgt worden omschreven en onderverdeeld in deelprocessen:

| Bedrijfsproces | Omschrijving | Deelprocessen |
|---|---|---|
| (E-)Marketing | Management van bezoekers (traffic) en klanten (CRM). | Online marketing; traffic; customer relations management; community; design & content. |
| E-Commerce | Management van de (experience van de) transactie. | Webshop Management; Omnichannel; User experience en Product; Sales en Customer Service; Accountmanagement |
| (E-)Supply Chain | Management van goederen. | Procurement; warehousing; fulfilment. |
| (E-)Data | Management van data voor e-Business operatie (collectie en analyse). | Web analyse; business analyse; modelling. |
| (E-)ICT | Management van ICT en infrastructuur voor e-Business operatie (front end en back end). | Front end; back end; architecture; it-projecten. |

Voor elk bedrijfsproces is een afzonderlijk niveaublad geconstrueerd. Op de volgende pagina is een nadere schematische uitwerking opgenomen van de verschillende bedrijfsprocessen, inclusief voorbeeld functietitels.

In de praktijk kan er in een onderneming of organisatie overlap voorkomen tussen bedrijfsprocessen.

**Omschrijving deelprocessen en voorbeeld functietitels**

**E-Marketing**

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Online marketing | Algemene marketing en campagnes. | Online marketeer, Campagne marketeer. |
| Traffic | Search engine optimization, search engine advertising, display advertising, affiliate marketing, etc. | Performance marketeer, SEO specialist, SEA specialist, Affiliate marketeer, Display marketeer. |
| Customer relations management | Inrichten en uitvoeren van emailcampagnes, loyalty programma's, etc. | CRM marketeer, Email marketeer. |
| Community | Beheer en inrichting social media. | Community manager, Social media manager<br>Webcare specialist. |
| Design & content | Design en content van alle online uitingen, gericht op maximale traffic. | Online designer, Content specialist, Product informatie specialist. |

**E-Commerce**

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Webshop Management | Webshop management. | e-Commerce manager, Digital project manager, Business development manager. |
| Omnichannel | Beheer en inrichting verkoopkanalen. | Omni channel marketeer, customer journey expert. |
| User experience en Product | Design en content van de webshop, gericht op maximale conversie. | Product owner, Interaction/UX/UI designer, Conversie optimalisatie specialist. |
| Sales en Customer Service | Begeleiding en afhandeling van de aankoop. | Salesmedewerker, medewerker klantenservice, manager klantenservice. |
| Accountmanagement | Accountmanagement van externe webshops / marktplaatsen. | Digital Accountmanager, 3rd Party sales manager. |

**E-Supply Chain**

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Procurement | Inkoop. | Sourcing manager, Category buyer, Demand planner. |

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Warehousing | Opslag. | Orderpicker, Logistiek medewerker, Proces controller, Logistiek manager. |
| Fulfilment | Levering. | Supply chain planner, Process engineer logistics. |

### E-Data

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Web analyse | Analyse van de websites. | Web analist, Data analist. |
| Business analyse | Identificatie van business requirements. | Business analist, Data architect. |
| Modelling. | Inrichten en beheren van datamodellen, pricing modellen, etc. | Algoritme developer, Data modelling analist,<br>Big data analist, Yield analist. |

### E-ICT

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| Front end | Ontwikkeling en beheer van het front end van de website(s). | Front end developer (CSS/HTML/JS), Magento developer, Wordpress developer. |
| Back end | Ontwikkeling en beheer van het back end van de website(s). | Mobile developer, Java developer, PHP developer, Python developer, Ruby (on Rails) developer, (My)SQL developer, Software developer (meerdere talen), Full stack developer, Agile tester. |
| Architecture | Ontwikkeling en beheer van de integrale IT-architectuur. | Java architect, NET architect, Informatie analist ICT, Big data architect, IT security. |
| IT-projecten | Uitvoeren van IT-projecten. | ICT project manager, Business consultant ICT, Scrum master. |

### Management E-Business

| Deelproces | Omschrijving | Voorbeeld functietitels |
|---|---|---|
| E-Business | Management van E-Business | Manager E-Business; Afdelingshoofd E-Business; E-Commerce manager; Teamleider E-Commerce. |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Marketing

| NIVEAUS | D | E | F |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, overwegend standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO (3) werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en (basis)kennis van het vakgebied. | Gevarieerde, deels niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. | In de breedte of diepte meer complexe, veelal niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. |
| Kader | Werkt volgens procedures. Niet standaard problemen worden voorgelegd aan een collega of leidinggevende. Werkt onder direct en indirect toezicht. | Werkt volgens specifieke richtlijnen en planningen. Problemen worden meestal opgelost door uit bekende oplossingen te kiezen. Werkt veelal onder indirect toezicht. | Werkt volgens richtlijnen en planningen. Inzicht en initiatief zijn vereist bij het oplossen van problemen. Werkt onder indirect toezicht. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Verzamelen en opslaan van informatie, redigeren van teksten (e-mails, advertenties), redigeren en / of online plaatsen van informatie en grafische beelden. | Verzamelen, rubriceren en opslaan van informatie, mede opstellen en redigeren van teksten (e-mails, advertenties), toepassen van look- en feel concepten, redigeren en online plaatsen van een breed scala aan informatie en grafische beelden.<br>Ondersteunen van de uitvoering van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen en adviseren over de uitvoering en optimalisatie daarvan. | Verzamelen, rubriceren, analyseren en opslaan van informatie, opstellen en redigeren van teksten (e-mails, advertenties), toepassen van complexere look- en feel concepten, redigeren bewerken en online plaatsen van een breed scala aan (meer complexe) informatie en grafische beelden.<br>Ondersteunen en mede uitvoeren van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen, adviseren over de inrichting, uitvoering en optimalisatie daarvan. |

| NIVEAUS | D | E | F |
|---|---|---|---|
| Coördinator | | Plannen, organiseren en regisseren van werkzaamheden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van werkzaamheden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | | | |
| Manager | | | |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | | |

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Marketing

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, (standaard) specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. |
| Kader | Werkt binnen globale richtlijnen en planningen. Voor het oplossen van problemen dienen alternatieven afgewogen te worden. | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Realiseren, beheren en optimaliseren van afgebakende (standaard) online concepten (design & content), marketing campagnes, search engine optimization, search engine advertising, display advertising, affiliate marketing, email-campagnes, loyalty programma's, social media campagnes en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van afgebakende of relatief eenvoudige specialistische adviezen. | Inrichten, realiseren, beheren en optimaliseren van gevarieerde online concepten (design & content), marketing campagnes, search engine optimization, search engine advertising, display advertising, affiliate marketing, email-campagnes, loyalty programma's, social media campagnes en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Ontwikkelen, realiseren, beheren en optimaliseren van samengestelde of complexe (innovatieve) online concepten (design & content), marketing campagnes, search engine optimization, search engine advertising, display advertising, affiliate marketing, email-campagnes, loyalty programma's, social media campagnes en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van samengestelde of complexe specialistische (beleids)-adviezen. |
| Coördinator | Plannen, organiseren en regisseren van activiteiten werkzaamheden (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van planningen. Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen. Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | Plannen en realiseren van afgebakende of relatief eenvoudige projecten. | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | Webdesigner | | Content Leader |

Zie voor meer informatie ook de Functiefamilie Staf- en Ondersteuning

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Commerce

| NIVEAUS | A | B | C |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Aard | | Uitvoerende routinematige werkzaamheden die doorgaans een VMBO werk- en denkniveau vergen en enige relevante werkervaring. | Gevarieerde, grotendeels routinematige uitvoerende werkzaamheden die doorgaans een VMBO werk- en denkniveau vergen en enkele jaren relevante werkervaring. |
| Kader | | Werkt volgens voorschriften en veelal onder direct toezicht. | Werkt volgens specifieke procedures en onder direct en indirect toezicht. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |

| NIVEAUS | A | B | C |
|---|---|---|---|
| Uitvoerder | | Uitvoeren van enkele eenvoudige administratieve of ondersteunende deeltaken binnen E-Commerce, zoals registreren van online bestellingen, bijhouden van het klantenbestand of verzenden van standaardberichten (orderbevestigingen) aan klanten. | Uitvoeren van een aantal (administratieve) deeltaken op één aandachtsgebied binnen E-Commerce, zoals verwerken van online bestellingen, beheren van de orders, beantwoorden van (eenvoudige) klantvragen, fotograferen van producten. |
| Coördinator | | | |
| Projectleider | | | |
| Manager | | | |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | | |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Webshop

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Commerce

| NIVEAUS | D | E | F |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, overwegend standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO (3) werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en (basis)kennis van het vakgebied. | Gevarieerde, deels niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. | In de breedte of diepte meer complexe, veelal niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. |
| Kader | Werkt volgens procedures. Niet standaard problemen worden voorgelegd aan een collega of leidinggevende. Werkt onder direct en indirect toezicht. | Werkt volgens specifieke richtlijnen en planningen. Problemen worden meestal opgelost door uit bekende oplossingen te kiezen. Werkt veelal onder indirect toezicht. | Werkt volgens richtlijnen en planningen. Inzicht en initiatief zijn vereist bij het oplossen van problemen. Werkt onder indirect toezicht. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Verzamelen en opslaan van informatie, redigeren en online plaatsen van informatie en grafische beelden, verlenen van standaard service aan klanten. | Verzamelen, rubriceren en opslaan van informatie, toepassen van look- en feel concepten, redigeren, bewerken en online plaatsen van een breed scala aan informatie en grafische beelden, verlenen van deels niet standaard service aan klanten.<br>Ondersteunen van de uitvoering van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen en adviseren over de uitvoering en optimalisatie daarvan. | Verzamelen, rubriceren, analyseren en opslaan van informatie, opstellen en redigeren van teksten (e-mails, advertenties), toepassen van complexere look- en feel concepten, redigeren bewerken en online plaatsen van een breed scala aan (meer complexe) informatie en grafische beelden, verlenen van niet standaard service aan klanten.<br>Ondersteunen en mede uitvoeren van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen en adviseren over de inrichting, uitvoering en optimalisatie daarvan. |
| Coördinator | | Plannen, organiseren en regisseren van werkzaam-heden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van werkzaam-heden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | | | |
| Manager | | | |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | Medewerker Klantenservice | | Merchandise Medewerker |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Webshop

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Commerce

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, (standaard) specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. |

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| Kader | Werkt binnen globale richtlijnen en planningen. Voor het oplossen van problemen dienen alternatieven afgewogen te worden. | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Realiseren, beheren en optimaliseren van afgebakende (standaard) verkoopkanalen, user experience concepten, webshoponderdelen (design & content), conversie-optimalisatie, sales en customer service, externe markplaatsen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van afgebakende of relatief eenvoudige specialistische adviezen. | Inrichten, realiseren, beheren en optimaliseren van gevarieerde verkoop-kanalen, user experience concepten, webshop-onderdelen (design & content), conversie-optimalisatie, sales en customer service, externe markplaatsen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Ontwikkelen, realiseren, beheren en optimaliseren van samengestelde of complexe (innovatieve) verkoopkanalen, user experience concepten, webshoponderdelen (design en content), conversie-optimalisatie, sales en customer service, externe markplaatsen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van samengestelde of complexe specialistische (beleids)-adviezen. |
| Coördinator | Plannen, organiseren en regisseren van activiteiten werkzaamheden (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van planningen.<br>Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen.<br>Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | Plannen en realiseren van afgebakende of relatief eenvoudige projecten. | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | Graphic Designer | |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Staf en Ondersteuning

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Supply Chain

| NIVEAUS | A | B | C |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Aard | (Zeer) eenvoudige, sterk routinematige uitvoerende werkzaamheden, die doorgaans een VMBO werk- en denkniveau vergen. Relevante werkervaring is niet vereist. | Uitvoerende routinematige werkzaamheden die doorgaans een VMBO werk- en denkniveau vergen en enige relevante werkervaring. | Gevarieerde, grotendeels routinematige uitvoerende werkzaamheden die doorgaans een VMBO werk- en denkniveau vergen en enkele jaren relevante werkervaring. |
| Kader | Werkt volgens detail-voorschriften en instructies en onder direct toezicht. | Werkt volgens voorschriften en veelal onder direct toezicht. | Werkt volgens specifieke procedures en onder direct en indirect toezicht. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Verrichten van eenvoudige magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen (waaronder orderpicken), prijzen van artikelen, etc. | Verrichten van enkele verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie van goederen (waaronder orderpicken), prijzen van artikelen, etc. | Verrichten van verschillende magazijnwerkzaamheden, die verband houden met de ontvangst, opslag, behandeling en distributie of laden/lossen van goederen (waaronder orderpicken), etc. |
| Coördinator | | | |
| Projectleider | | | |
| Manager | | | |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | | |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Logistiek (magazijn)

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Supply Chain

| NIVEAUS | D | E | F |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, overwegend standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO (3) werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en (basis)kennis van het vakgebied. | Gevarieerde, deels niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. | In de breedte of diepte meer complexe, veelal niet standaard vaktechnische werkzaamheden die doorgaans een MBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. Of HBO-starter. |

| NIVEAUS | D | E | F |
|---|---|---|---|
| Kader | Werkt volgens procedures. Niet standaard problemen worden voorgelegd aan een collega of leidinggevende. Werkt onder direct en indirect toezicht. | Werkt volgens specifieke richtlijnen en planningen. Problemen worden meestal opgelost door uit bekende oplossingen te kiezen. Werkt veelal onder indirect toezicht. | Werkt volgens richtlijnen en planningen. Inzicht en initiatief zijn vereist bij het oplossen van problemen. Werkt onder indirect toezicht. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Verzamelen en opslaan van informatie, bewaken van standaard planningen en voorraden, verrichten van alle magazijnwerkzaamheden. | Verzamelen, rubriceren en opslaan van informatie, mede beheren en bewaken van planningen en voorraden.<br>Ondersteunen van de uitvoering van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen en adviseren over de uitvoering en optimalisatie daarvan. | Verzamelen, rubriceren, analyseren en opslaan van informatie en het mede beheren van gevarieerde en meer complexe planningen en voorraden.<br>Ondersteunen en mede uitvoeren van acties, campagnes, programma's, onderzoeken en testen en adviseren over de inrichting, uitvoering en optimalisatie daarvan. |
| Coördinator | | Plannen, organiseren en regisseren van werkzaamheden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van werkzaamheden. Afstemmen (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | | | |
| Manager | | | |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | | |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Logistiek (magazijn) of Staf en Ondersteuning

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

## Niveaublad functiefamilie E-Supply Chain

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, (standaard) specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. |
| Kader | Werkt binnen globale richtlijnen en planningen. Voor het oplossen van problemen dienen alternatieven afgewogen te worden. | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Realiseren, beheren en optimaliseren van afgebakende (standaard) assortimenten (inclusief inkoop), opslag, distributie en levering van artikelen, overall supply chain concepten en planningen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van afgebakende of relatief eenvoudige specialistische adviezen. | Inrichten, realiseren, beheren en optimaliseren van gevarieerde assortimenten (inclusief inkoop), opslag, distributie en levering van artikelen, overall supply chain concepten en planningen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Ontwikkelen, realiseren, beheren en optimaliseren van samengestelde of complexe (innovatieve) assortimenten (inclusief inkoop), opslag, distributie en levering van artikelen, overall supply chain concepten en planningen en/of markt- en klantonderzoeken, testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van complexe specialistische (beleids)adviezen. |
| Coördinator | Plannen, organiseren en regisseren van activiteiten werkzaamheden (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van planningen.<br>Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen.<br>Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | Plannen en realiseren van afgebakende of relatief eenvoudige projecten. | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | Buyer | E-Category Specialist |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Staf en Ondersteuning

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

### Niveaublad functiefamilie E-Data

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, (standaard) specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. Of WO met enige relevante werkervaring. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. Of WO met enkele jaren relevante werkervaring. |
| Kader | Werkt binnen globale richtlijnen en planningen. Voor het oplossen van problemen dienen alternatieven afgewogen te worden. | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Realiseren, beheren en optimaliseren van afgebakende (standaard) webanalyses, businessanalyses, datamodellen, pricing modellen en/of onderzoeken en testen.<br>Opstellen en implementeren van afgebakende of relatief eenvoudige specialistische adviezen. | Inrichten, realiseren, beheren en optimaliseren van gevarieerde webanalyses, businessanalyses, datamodellen, pricing modellen en/of onderzoeken en testen.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Ontwikkelen, realiseren, beheren en optimaliseren van samengestelde of complexe (innovatieve) webanalyses, businessanalyses, datamodellen, pricing modellen en/of onderzoeken en testen.<br>Opstellen en implementeren van complexe specialistische (beleids)-adviezen. |
| Coördinator | Plannen, organiseren en regisseren van activiteiten werkzaamheden (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van planningen.<br>Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen.<br>Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | Plannen en realiseren van afgebakende of relatief eenvoudige projecten. | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | Database Marketeer | Informatie Analist |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Staf en Ondersteuning

## Handboek Retail Non-Food Populaire Versie

### Niveaublad functiefamilie E-ICT

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | Relatief afgebakende, (standaard) specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enige relevante werkervaring en kennis van het vakgebied. | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. |
| Kader | Werkt binnen globale richtlijnen en planningen. Voor het oplossen van problemen dienen alternatieven afgewogen te worden. | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | Realiseren, beheren en optimaliseren van afgebakende (standaard) front-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, back-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, integrale ICT-architectuur en/of testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van afgebakende of relatief eenvoudige specialistische adviezen. | Inrichten, realiseren, beheren en optimaliseren van front-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, back-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, integrale ICT-architectuur en/of testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Ontwikkelen, realiseren, beheren en optimaliseren van samengestelde of complexe (innovatieve) front-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, back-end onderdelen / applicaties / infrastructuur, integrale ICT-architectuur en/of testen en analyses.<br>Opstellen en implementeren van complexe specialistische (beleids)adviezen. |
| Coördinator | Plannen, organiseren en regisseren van activiteiten werkzaamheden (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van planningen.<br>Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen.<br>Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |

| NIVEAUS | G | H | I |
|---|---|---|---|
| Projectleider | Plannen en realiseren van afgebakende of relatief eenvoudige projecten. | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | Functioneel Beheerder | | Scrum Master |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Automatisering

**Handboek Retail Non-Food Populaire Versie**

**Niveaublad functiefamilie Management e-Business**

| NIVEAU | G | H | I |
|---|---|---|---|
| KENMERKEN | | | |
| Typering | | Gevarieerde specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, enkele jaren relevante werkervaring en gedegen kennis van het vakgebied. | In de breedte of diepte meer complexe specialistische werkzaamheden die doorgaans een HBO werk- en denkniveau vergen, ruime relevante werkervaring en grondige kennis van het vakgebied. |
| Kader | | Werkt binnen concrete operationele (beleids)kaders of businessplannen. Stelt zelf planningen op. Problemen worden opgelost op basis van eigen oordeel, gedrags- en handelingskeuzes. | Werkt binnen globale operationele of tactische (beleids)kaders of business-plannen. Stelt zelf (jaar)-plannen op. Is vrij om een operationele aanpak (strategie) te kiezen. |
| ROLLEN | Voorbeelden van mogelijke werkzaamheden | | |
| Uitvoerder | | Uitvoeren van gevarieerde specialistische werkzaamheden op 1 of meer van de gebieden E-Marketing, E-Commerce, E-Supply chain, E-Data en E-ICT.<br>Opstellen en implementeren van specialistische adviezen. | Uitvoeren van samengestelde of complexe (innovatieve) specialistische werkzaamheden op 1 of meer van de gebieden E-Marketing, E-Commerce, E-Supply chain, E-Data en E-ICT.<br>Opstellen en implementeren van complexe specialistische (beleids)-adviezen. |
| Coördinator | | Opstellen en realiseren van planningen.<br>Opstellen en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Inrichten, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). | Opstellen en realiseren van (jaar)plannen.<br>Opstellen, mede afsluiten en beheren van contracten / SLA's met externe partners en leveranciers. Ontwikkelen, plannen, organiseren en regisseren van activiteiten (intern en extern) en bewaken van de realisatie (voortgang en resultaten). |
| Projectleider | | Inrichten, plannen en realiseren van projecten. | Ontwikkelen, plannen en realiseren van samengestelde of complexe projecten. |
| Manager | | Hiërarchisch leidinggeven aan een klein team | Hiërarchisch leidinggeven aan een team of kleine afdeling. |
| REFERENTIE | | | |
| CATS® Functie | | | Teammanager E-Commerce |

Zie voor meer informatie de functiefamilie Staf en Ondersteuning

## BIJLAGE 1D BEZWAAR- EN BEROEPSPROCEDURE FUNCTIE-INDELING IN FUWAM

**Het behandelen van Bezwaar en Beroep:**

De functies van een onderneming die valt onder de werkingssfeer van de cao Retail Non-Food moeten worden ingedeeld in een functiefamilie en een functieniveau, zoals dat is vastgelegd in het functie-waarderingssysteem Retail Non-Food.

Hoewel deze waardering van functies over het algemeen probleemloos zal verlopen, kan het in een enkel geval vóórkomen dat werkgever en medewerker het niet eens kunnen worden over het uiteindelijke functieniveau. Voor dergelijke situaties is een bezwaar- en beroepsprocedure ontwikkeld.

Alvorens de medewerker een beroepschrift kan indienen bij de Sociale Commissie dient hij bezwaar te hebben gemaakt bij zijn direct leidinggevende dan wel, bij het ontbreken daarvan, de werkgever. De procedure verschilt bij ondernemingen met of zonder een medezeggenschapsorgaan.

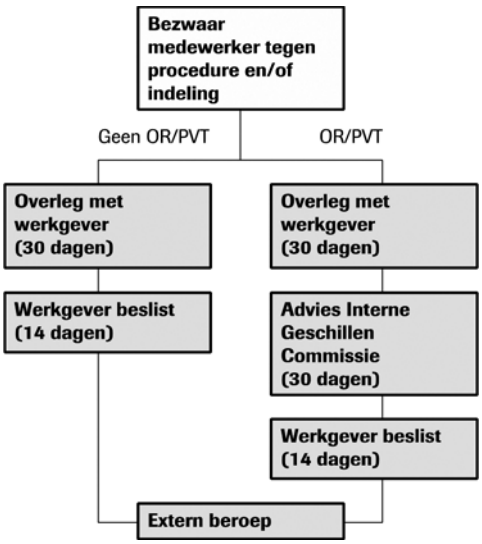
**De bezwaarprocedure:**

Onderneming zonder medezeggenschapsorgaan:
1. De medewerker dient binnen de onderneming waar hij werkt bij zijn direct leidinggevende dan wel, bij het ontbreken daarvan, de werkgever schriftelijk en met redenen omkleed bezwaar te

maken tegen de gevolgde procedure en/of de uiteindelijke vaststelling van het functieniveau van zijn functie.
2. De medewerker die het niet eens is met het functieniveau van zijn functie en/of de gevolgde procedure streeft ernaar eerst een oplossing te vinden door goed overleg met zijn direct-leidinggevende dan wel, bij het ontbreken daarvan, de werkgever. Aan de periode van dit goed overleg is een termijn verbonden van ten hoogste 30 dagen, nadat de vaststelling van het functieniveau door of namens de werkgever aan de medewerker bekend is gemaakt. Van deze termijn kan uitsluitend worden afgeweken indien beide partijen daarmee instemmen en een nieuwe en/of andere termijn wordt afgesproken en vastgelegd.
3. Na de periode van het 'goed overleg' dient binnen een termijn van 14 dagen de werkgever zijn eerder genomen beslissing, waartegen bezwaar gemaakt is, schriftelijk te herzien dan wel te handhaven.
4. Indien de werkgever zijn oorspronkelijke beslissing niet binnen de gestelde termijn van 14 dagen heeft herzien dan wel gehandhaafd, wordt de medewerker geacht te hebben voldaan aan het doorlopen van de bezwaarprocedure en kan hij een beroep doen op de beroepsprocedure.

Onderneming met medezeggenschapsorgaan:
1. Heeft de onderneming waar de medewerker werkt een Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging dan wordt een Interne Paritaire Geschillencommissie ingesteld. In deze Interne Paritaire Geschillencommissie hebben vertegenwoordigers van werkgever en medewerkers zitting. De leden van deze Interne Paritaire Geschillencommissie mogen niet direct betrokken zijn bij de vaststelling van het functieniveau van de medewerker, die bezwaar maakt.
2. De medewerker dient binnen de onderneming waar hij werkt bij zijn direct-leidinggevende dan wel, bij het ontbreken daarvan, de werkgever schriftelijk en met redenen omkleed bezwaar te maken tegen de gevolgde procedure en/of de uiteindelijke vaststelling van het functieniveau van zijn functie.
3. De medewerker die het niet eens is met zijn functiewaardering en/of de gevolgde procedure streeft ernaar eerst een oplossing te vinden door goed overleg met zijn direct-leidinggevende dan wel, bij het ontbreken daarvan, de werkgever. Aan de periode van dit goed overleg is een termijn verbonden van ten hoogste 30 dagen nadat de vaststelling van het functieniveau door of namens de werkgever aan de medewerker bekend is gemaakt. Van deze termijn kan uitsluitend worden afgeweken indien beide partijen daarmee instemmen en een nieuwe en/of andere termijn wordt afgesproken en vastgelegd.
4. Indien het goed overleg niet leidt tot een voor de medewerker bevredigende oplossing kan de medewerker zich wenden tot de Interne Paritaire Geschillencommissie.
5. De Interne Paritaire Geschillencommissie doet uitspraak binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaar van de medewerker, in de vorm van een advies aan de werkgever. Van deze termijn kan uitsluitend worden afgeweken indien beide partijen daarmee instemmen en een nieuwe en/of andere termijn wordt afgesproken en vastgelegd.
6. De werkgever dient zijn eerder genomen beslissing waartegen bezwaar gemaakt wordt binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van het advies van de Interne Paritaire Geschillencommissie schriftelijk te herzien dan wel te handhaven.
7. Indien de werkgever zijn oorspronkelijke beslissing niet binnen de gestelde termijn van 14 dagen heeft herzien dan wel gehandhaafd, wordt de medewerker geacht te hebben voldaan aan het doorlopen van de bezwaarprocedure en kan hij een beroep doen op de beroepsprocedure.

**Bezwaar en beroep Retail Non-Food:**




**Verloop Intern Bezwaar**

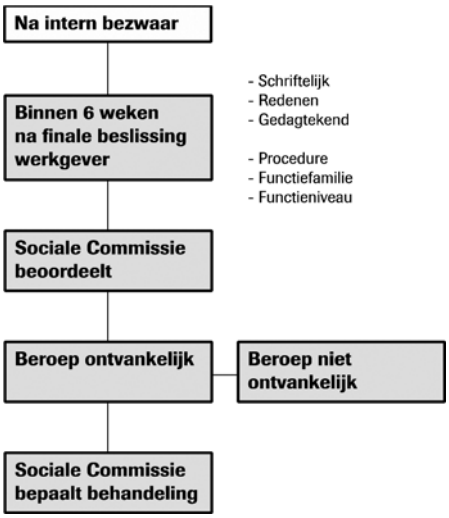
**De Beroepsprocedure:**

1. De medewerker dient beroep aan te tekenen binnen 6 weken nadat hij redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de beslissing van de werkgever.
2. Het beroep wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een schriftelijk en met redenen omkleed, ondertekend en gedagtekend beroepschrift bij de Sociale Commissie.
3. Het beroep kan uitsluitend worden ingesteld tegen de gevolgde procedure, de uiteindelijke keuze voor een functiefamilie en/of de vaststelling van het daarbij behorende functieniveau. Geschillen over de functiebeschrijving dienen te zijn beslecht door middel van het 'goed' overleg en, indien de onderneming waar de medewerker werkt een medezeggenschapsorgaan heeft, de interne Paritaire Geschillencommissie.
4. Het beroepschrift dient tenminste te omvatten:
   a. naam, voor(naam)(letters) en volledig adres van de medewerker;
   b. naam en adres van de werkgever;
   c. indien de medewerker zich wil laten bijstaan: naam/namen van de persoon/personen door wie de medewerker zich in de beroepsprocedure wil laten bijstaan;
   d. de functiebenaming, functieomschrijving en een kopie van de brief van de werkgever met de vaststelling van de waardering van de functie, met daarin de functiefamilie en het functieniveau van de functie van de medewerker;
   e. een kopie van het bezwaarschrift;
   f. de uitspraak van werkgever op het 'goed overleg' en/of het advies van de interne geschillencommissie en de daarmee samenhangende stukken;
   g. een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil en de hierop gebaseerde vordering.

**De behandeling van het beroepschrift:**

1. De Sociale Commissie (artikel 17 cao Retail Non-Food) beoordeelt het beroepschrift op ontvankelijkheid en compleetheid.
2. Indien het beroepschrift compleet en ontvankelijk is, geeft de Sociale Commissie aan hoe de verdere procedure verloopt en stuurt de Sociale Commissie een bevestiging van ontvangst naar de indiener van het beroepschrift en diens werkgever. De Sociale Commissie bepaalt de verdere behandelingswijze. De Sociale Commissie kan bij technische kwesties een advies vragen aan de deskundigen (De Leeuw Consult en/of CNV FUWA-deskundige).

**Verloop Extern Beroep**




**Criteria voor beoordelingsafhankelijk belonen**

Cao-partijen in Retail Non-Food hebben afgesproken dat het mogelijk wordt voor ondernemers om beoordelingsafhankelijk te gaan belonen, nadat een beoordelingscyclus van een jaar is doorlopen. Als voorwaarde hiervoor stellen partijen dat een onderneming een beoordelingssysteem dient te hebben dat voldoet aan een aantal criteria. Hierna volgen criteria die op bedrijfstakniveau kunnen worden gehanteerd bij het toetsen van door ondernemingen toegepaste beoordelingssystemen. Alleen wanneer een beoordelingssysteem voldoet aan deze criteria kan een ondernemer variabel (beoordelingsafhankelijk) belonen. In overige gevallen dient de ondernemer het automatische periodieken systeem te hanteren.
De methode dient, ingeval van aanwezigheid van een medezeggenschapsorgaan, vooraf getoetst te zijn door dit orgaan aan de branchecriteria voor beoordelingsafhankelijk belonen, die hieronder vermeld staan.

**Criteria voor de beoordeling van beoordelingssystemen**

1. Functie-inhoud moet vast staan
   Toelichting: Er bestaat tussen leidinggevende en medewerker duidelijkheid en overeenstemming over de functie van de medewerker (taken en verantwoordelijkheden). Dit is schriftelijk vastgelegd in een functiebeschrijving.
2. Minimaal 1 maal per jaar (wenselijk 2 maal per jaar) vindt een gesprek met de medewerker plaats over het functioneren
   Toelichting bij 1 maal per jaar: De direct leidinggevende voert over het functioneren minimaal 1 gesprek per jaar met de medewerker. Tijdens dit gesprek komen in ieder geval de volgende elementen aan bod:
   - Op basis van de functiebeschrijving maakt de leidinggevende afspraken met de medewerker over de verwachtingen voor het komend jaar (vooruit kijken).
   - Het huidige functioneren in relatie tot de gemaakte afspraken wordt besproken. Eventueel worden afspraken bijgesteld of besluit de leidinggevende meer sturing te geven om de resultaten te bereiken (heden).
   - De leidinggevende geeft een oordeel over het functioneren van de medewerker, mede op basis van de gemaakte afspraken (verleden). Het functioneren van de medewerker in de afgelopen periode wordt geëvalueerd en op basis hiervan worden de consequenties vastgesteld voor de beloning van het komende jaar.

   Het gesprek zal in de meeste gevallen starten met het geven van een oordeel over het functioneren van de medewerker over een voorafgaande periode. Naar aanleiding van dit oordeel kan het huidige functioneren besproken worden en kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt voor de volgende (beoordelings)periode.
   Toelichting bij 2 maal per jaar:
   De direct leidinggevende voert minimaal 1 functioneringsgesprek per jaar én minimaal 1 maal per jaar een beoordelingsgesprek met de medewerker. Tijdens het functioneringsgesprek komen in ieder geval de volgende elementen aan bod:
   - Op basis van de functiebeschrijving maken de leidinggevende en medewerker afspraken over de verwachtingen voor het komend jaar (vooruit kijken).
   - Het huidige functioneren en de gemaakte afspraken worden besproken. Eventueel worden afspraken bijgesteld of besluit de leidinggevende meer sturing te geven om de resultaten te bereiken (heden).

In het functioneringsgesprek zijn medewerker en werkgever gelijkwaardige gesprekspartners. Functioneringsgesprekken kunnen al naar gelang de behoefte vaker in het jaar gevoerd worden. Tijdens het beoordelingsgesprek geeft de leidinggevende een oordeel over het functioneren van de medewerker op basis van de gemaakte afspraken (verleden). Het functioneren van de medewerker in de afgelopen periode wordt geëvalueerd en op basis hiervan worden de consequenties vastgesteld voor de beloning van het komende jaar. In het beoordelingsgesprek zijn de leidinggevende en medewerker ongelijkwaardige gesprekspartners, omdat de leidinggevende een oordeel over het functioneren van de medewerker uitspreekt. De inbreng van de medewerker is daarbij beperkt.

3. De procedure van beoordelen staat op schrift en is bekend bij medewerkers

Toelichting:

- De procedure rondom het gesprek, het doel en de betekenis van het gesprek en de consequenties die ze voor de medewerker kunnen hebben, moeten op schrift staan en bij de medewerker bekend zijn en in geval van aanwezigheid van een medezeggenschapsorgaan ook het akkoord hebben van dit orgaan.
- Het moet vooraf duidelijk zijn welke criteria gelden bij de beoordeling.
- De mogelijke beoordelingsuitspraken (bijvoorbeeld onvoldoende, matig, normaal/goed, zeer goed en uitmuntend) zijn helder omschreven en op schrift gesteld en voor wat betreft de salarisconsequenties voor iedereen duidelijk.
- Bij de beoordelingsuitspraken dient in ieder geval duidelijk vast te staan wanneer er een ‘voldoende’ en wanneer er een ‘onvoldoende’ beoordeling wordt gegeven. Dit in verband met mogelijke salarisconsequenties zoals beschreven in bijlage 1c van de cao.
- Het oordeel over het functioneren van medewerkers en andere afspraken, die tijdens beoordelingsgesprekken worden gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd.
- Het systeem van beoordelen wordt regelmatig geëvalueerd door directie/management (en vertegenwoordigend overleg).

## BIJLAGE 2 STANDAARD ZIEKTEVERZUIMREGLEMENT RETAIL NON-FOOD

**Wat verstaan we onder ziekteverzuim?**

Om misverstanden te voorkomen is het belangrijk dat we goed vastleggen wat we onder ziekteverzuim verstaan. Ziekteverzuim heeft betrekking op de afwezigheid van medewerkers op de werkplek als gevolg van ongeschiktheid voor het verrichten van (aangepast) werk vanwege ziekte of ongeval. Dit betekent dat ziekteverzuim alleen geaccepteerd wordt bij een medische oorzaak.

**1. Op tijd ziekmelden**

Als je wegens ziekte niet kunt werken, houd je dan aan de volgende regels:

Meld je voor aanvang van de werktijd, echter uiterlijk om 9.00 uur ’s ochtends telefonisch ziek bij je werkgever, namelijk bij de heer/mevrouw ..... , telefoon .....
In geval van diens afwezigheid bij ..... , telefoon .....
Wanneer je daar zelf niet toe in staat bent, laat je iemand anders bellen.
Als je in de loop van de dag ziek wordt en pas later hoeft te beginnen, bijvoorbeeld bij een middag- of avonddienst, dan meld jij je zo snel mogelijk ziek.
Als je tijdens werktijd ziek wordt, meld je dit, voordat je naar huis gaat, bij de bovengenoemde personen.
In verband met het recht op loondoorbetaling of een uitkering van de Ziektewet is het belangrijk dat jij je op de eerste ziektedag ziek meldt. Een voorbeeld: je staat ingeroosterd op donderdag, vrijdag en zaterdag. Op maandag word je ziek. Dan geef je uiterlijk dinsdag door dat je ziek bent.

**2. Informatie geven**

Bij de ziekmelding word je gevraagd de volgende informatie te verstrekken:
Sinds wanneer je ziek bent (eerste ziektedag);
Of er mogelijk een verband is tussen de arbeidsongeschiktheid en de arbeidsomstandigheden;
Wanneer je denkt weer hersteld te zijn;
Op welk adres je tijdens de ziekte verblijft en onder welk telefoonnummer je bereikbaar bent;
Of er werkzaamheden zijn die je wel kunt uitvoeren;
Of er zakelijke afspraken met klanten, leveranciers, collega’s en dergelijke zijn die moeten worden overgenomen of worden uitgesteld.

Bij de ziekmelding kunnen afspraken worden gemaakt over de controle en over dag en tijdstip waarop wij wekelijks contact met je zullen hebben.

*Tijdens de verdere ziekteperiode geldt:*

Je bent verplicht om een wijziging van het verpleegadres onmiddellijk aan ons door te geven. Wij berichten de ARBO-dienst/bedrijfsarts hierover;

Ook vragen we je telefonisch te melden wanneer je voor controle naar de ARBO-dienst /bedrijfsarts gaat. We willen ook dat je laat weten welke adviezen je gekregen hebt met betrekking tot een mogelijke werkhervatting.

**3. Controle**

Tijdens ziekte moet je tijdens werktijd bereikbaar zijn voor een controlebezoek door de werkgever en de ARBO-dienst of de bedrijfsarts (..... naam ARBO-dienst /bedrijfsarts). Daarom is het nodig dat je hen in de gelegenheid stelt om je thuis of op het verpleegadres te bezoeken. Is er – terwijl je thuis bent – iets bijzonders aan de hand (bijvoorbeeld de bel is defect of er is niemand thuis die de deur kan opendoen), tref dan maatregelen waardoor werkgever of ARBO-dienst/bedrijfsarts toch toegang tot de woning kunnen krijgen;
De controle kan ook telefonisch worden uitgevoerd. Daarom moet je thuis of op het verpleeg-adres telefonisch bereikbaar zijn op het nummer dat je tijdens je ziekmelding hebt doorgegeven;
Je moet thuis (of op het verpleegadres) blijven totdat het eerste contact met de ARBO-dienst/ bedrijfsarts heeft plaatsgevonden. Daarna mag je buitenshuis gaan, maar moet je de eerste zes weken thuis zijn op de volgende tijdstippen: 's morgens tot 10.00 uur en 's middags van 12:00 tot 14:30 uur;

Na 6 weken worden nieuwe afspraken gemaakt over je bereikbaarheid thuis. Dit gebeurt in het plan van aanpak (zie onder);
Tijdens de controle door de ARBO-dienst/bedrijfsarts moet je de informatie verstrekken over de aard en de oorzaken van de klachten, de inschakeling van de huisarts en de medische behandeling. Ook word je gevraagd of er een verband is tussen je ziekte en de werkomstandigheden;
Tijdens het controlebezoek kan je gevraagd worden om een schriftelijke verklaring in te vullen;
De ARBO-dienst/bedrijfsarts kan ook een schriftelijke controle uitvoeren. Dan krijg je een formulier toegestuurd. Dit formulier vul je in en zend je nog diezelfde dag terug naar de ARBO-dienst/ bedrijfsarts.

**4. Begeleiding door de werkgever**

Je werkgever zal regelmatig contact met je opnemen en informeren naar je situatie. Je wordt dan ook op de hoogte gebracht van eventuele belangrijke zaken die in het bedrijf spelen;
Wij maken van elk gesprek een kort schriftelijk verslag. Hiervan ontvang je een kopie;
Na 6 weken zullen nieuwe afspraken worden gemaakt over regelmaat en tijdstip van de begeleidings-gesprekken. Dit gebeurt in het plan van aanpak (zie onder punt 9).

**5. Controle en begeleiding door de ARBO-dienst/bedrijfsarts**

Door de ARBO-dienst/bedrijfsarts kun je opgeroepen worden voor het spreekuur;
Je bent verplicht om op dit spreekuur te verschijnen. Ook indien je van plan bent de volgende dag weer aan het werk te gaan;
Als je inmiddels weer aan het werk bent, hoef je niet naar het spreekuur te komen. Wel moet je de afspraak telefonisch afzeggen bij de ARBO-dienst (uiterlijk 24 uur van tevoren);
Als je verhinderd bent (bijvoorbeeld omdat je bedlegerig bent), moet je dat direct zelf melden en een nieuwe afspraak maken;

Je reiskosten worden vergoed op basis van het openbaar vervoer tweede klasse, tenzij deze kosten normaal gesproken ook gemaakt worden voor woon-werkverkeer;
Je kunt ook zelf een afspraak bij de ARBO-dienst/bedrijfsarts maken. Dit is verstandig als je uitval ziet aankomen of als je jouw werkomstandigheden wil bespreken met een ARBO-deskundige.

**6. Vakantie of verblijf in het buitenland**

Als je tijdens je vakantie ziek wordt, moet je dit zo spoedig mogelijk (dus telefonisch, telegrafisch, per fax of e-mail) aan de werkgever doorgeven onder vermelding van het vakantieadres. Na terugkeer moet je een medische verklaring (tijdens de ziekte opgesteld door een arts van een door werkgever aan te wijzen instantie overleggen aan de ARBO-dienst/bedrijfsarts. In deze medische verklaring moet de duur, de aard en behandeling van de arbeidsongeschiktheid vermeld zijn. Op basis van deze

verklaring adviseert de ARBO-dienst/bedrijfsarts aan de werkgever over teruggave van vakantiedagen.

Als je gedurende de ziekteperiode met vakantie wilt gaan, dan heb je daar een 'verklaring van geen bezwaar' van de ARBO-dienst/bedrijfsarts voor nodig. Samen met die verklaring dien je vervolgens een verzoek in om op vakantie te mogen. Wij beslissen daarna of we de vakantie toekennen. Toestemming wordt gegeven als de ARBO-dienst/bedrijfsarts meent dat de vakantie geen belemmering oplevert voor de genezing.

**7. Meewerken aan genezing en herstel**

Je moet tijdens de periode van ziekte meewerken aan je genezing en herstel;
Je moet je houden aan de voorschriften van de arts(en);
Je moet je zo gedragen dat de genezing niet belemmerd of vertraagd wordt;
Je stelt je binnen redelijke termijn onder behandeling van je huisarts. De voorschriften van je huisarts moet je opvolgen, tenzij met de ARBO-dienst/bedrijfsarts andere afspraken worden gemaakt die tot sneller herstel kunnen leiden.

**8. (Tijdelijk) ander werk: passende arbeid**

Wanneer je door ziekte (gedeeltelijk) ongeschikt bent voor het werk dat je normaal doet, maar je wel geschikt ben om andere werkzaamheden uit te voeren, kan de werkgever je (tijdelijk) ander werk aanbieden:
Als dit passende arbeid is, ben je verplicht om dit te accepteren;
Als passende arbeid niet binnen het bedrijf beschikbaar is, gaan wij op zoek naar passende arbeid buiten het bedrijf;
Heeft de ARBO-dienst/bedrijfsarts verklaard dat je wel of niet in staat bent om je eigen werk of andere passende arbeid geheel of gedeeltelijk te hervatten, maar ben je het er niet mee eens, dan moet je jouw bezwaar direct aan de ARBO-dienst/bedrijfsarts meedelen. Ook moet je jouw bezwaar direct aan ons meedelen. Als de werkgever en de ARBO-dienst/bedrijfsarts het bezwaar niet delen, kun je een second opinion aanvragen bij het UWV (zie punt 15).

**9. Plan van aanpak**

Bij langer durend ziekteverzuim zal de ARBO-dienst onderzoeken wat er aan gedaan kan worden om weer zo snel mogelijk aan het werk te gaan: geheel of gedeeltelijk, voor het eigen werk of ander werk. Deze probleemanalyse wordt uiterlijk in de 6e week van ziekte opgesteld. Je bent verplicht daaraan je medewerking te verlenen. Je ontvangt een kopie van deze probleemanalyse en het advies van de ARBO-dienst/bedrijfsarts;
Bij het opmaken van de probleemanalyse ontvang je informatie van de ARBO-dienst/bedrijfsarts over de wettelijke rechten en plichten in het kader van ziekteverzuim en re-integratie. Daarnaast verstrekt de ARBO-dienst/bedrijfsarts informatie over de klachtenprocedure van de ARBO-dienst/bedrijfsarts;
Op basis van de probleemanalyse moet een plan van aanpak worden gemaakt, tenzij de probleemanalyse uitwijst dat er geen re-integratiemogelijkheden zijn. Uiterlijk in de 8e week van ziekte word je door ons uitgenodigd voor een gesprek, waarin de inhoud van het plan van aanpak wordt besproken;
In het plan van aanpak wordt vastgelegd:
Wat de doelstelling is van het re-integratietraject (terugkeer naar je eigen functie, een andere functie in het bedrijf of uitplaatsing naar een ander bedrijf); en
Welke maatregelen worden getroffen om herstel en werkhervatting te bevorderen; en
Hoe vaak en op welke manier werkgever en medewerker contact hebben (minimaal eens in de 6 weken begeleidingsgesprekken); en
Hoe vaak en op welke manier medewerker en ARBO-dienst/bedrijfsarts contact hebben (minimaal eens in de 6 weken); en
Wie de uitvoering van het plan van aanpak coördineert en de vaste contactpersoon is voor de medewerker (ofwel: wie is de 'casemanager').

Daarnaast worden schriftelijke afspraken gemaakt over:
Op welke tijdstippen je bereikbaar moet zijn voor werkgever en ARBO-dienst/bedrijfsarts; en
De informatie die je ontvangt om bij het werk betrokken te blijven (bijvoorbeeld verslagen van werkoverleg of bedrijfsmededelingen) en de manier waarop dit gebeurt.
Het definitieve plan van aanpak wordt door werkgever en medewerker ondertekend. De medewerker ontvangt een kopie van het ondertekende plan van aanpak.
Als op een later tijdstip de gezondheidssituatie van de medewerker wijzigt, zal op initiatief van de ARBO-dienst/bedrijfsarts het plan van aanpak worden herzien. Je wordt dan opnieuw uitgenodigd voor een gesprek, waarin de aanpassingen in het plan van aanpak worden besproken. Ook deze herziene versie wordt door werkgever en medewerker ondertekend. De medewerker ontvangt een kopie van het herziene plan.

Als je het niet eens bent met bepaalde onderdelen of afspraken in het plan van aanpak, moet je dit mondeling en schriftelijk mededelen. Ook kan je de ARBO-dienst/bedrijfsarts nogmaals vragen om een oordeel over het plan van aanpak. Vervolgens maak je een afspraak met ons om het plan van aanpak opnieuw te bespreken. Als dan nog geen overeenstemming wordt bereikt, kan een second opinion worden aangevraagd bij het UWV (zie punt 15).

**10. Verzuimdossier**

Wij houden voor iedere zieke medewerker een dossier bij met daarin alle documenten die relevant zijn in het kader van het ziekteverzuim.
Minimaal worden hierin opgenomen: de probleemanalyse, het plan van aanpak, de eerstejaars-evaluatie, niet-medische rapportages van de ARBO-dienst/bedrijfsarts en de schriftelijke vastgelegde afspraken uit het overleg tussen werkgever en medewerker;
Het verzuimdossier wordt vertrouwelijk behandeld en bewaard, conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Het verzuimdossier is alleen toegankelijk voor ..... (invullen: de leidinggevende, de afdeling P&O, de casemanager);
Je hebt te allen tijde het recht om het verzuimdossier in te zien, na een afspraak te hebben gemaakt met ..... (naam of functionaris);
Je hebt het recht om ons te vragen onjuiste gegevens uit het dossier te verwijderen;
Je hebt recht op kopieën van documenten die in het verzuimdossier zijn opgenomen;
Medische informatie wordt bewaard in een apart verzuimdossier bij de ARBO-dienst/bedrijfsarts. Ook dit medische dossier mag je te allen tijde inzien, na een afspraak te hebben gemaakt met de ARBO-dienst/bedrijfsarts.

**11. Geheel of gedeeltelijk herstel**

Zodra je weer in staat bent om geheel of gedeeltelijk aan het werk te gaan:
Hoef je niet af te wachten op toestemming van de bedrijfsarts of de behandelend arts; en
Meld je dit direct bij je werkgever.

Weet je niet zeker of je weer in staat bent om aan het werk te gaan, dan vraag je advies aan de ARBO-dienst/bedrijfsarts. Bel de ARBO-dienst/bedrijfsarts voor een afspraak. Bij een negatief advies van de ARBO-dienst/bedrijfsarts volgen wij het standpunt van de ARBO-dienst/bedrijfsarts. Je hoeft dan nog niet aan het werk.

**12. Re-integratieverslag en WIA-aanvraag**

Tussen de 46e en 52e ziekteweek houden we met jou een evaluatiegesprek. In deze eerstejaarsevaluatie bespreken we wat er tot nu toe is gedaan, de actuele stand van zaken, of de afgesproken doelen in het (8e weeks) plan van aanpak zijn bereikt, of het plan van aanpak moet worden bijgesteld, wat de doelen en aanpak zijn voor het 2e ziektejaar, of er nieuwe afspraken moeten komen voor een periodieke evaluatie en afspraken met de ARBO-dienst/bedrijfsarts. Deze eerstejaarsevaluatie leggen we schriftelijk vast en wordt opgenomen in het re-integratiedossier en bij een eventuele WIA-aanvraag meegestuurd met het re-integratieverslag aan het einde van het 2e ziektejaar;
Uiterlijk de 85e week van ziekte word je opgeroepen voor een gesprek met de ARBO-dienst/bedrijfsarts. Op basis van dit gesprek stelt de ARBO-dienst/bedrijfsarts een zogenaamd actueel oordeel op. Je ontvangt van de ARBO-dienst/bedrijfsarts een kopie van dit actuele oordeel;
Uiterlijk in de 87e week van ziekte gaan we met jou in overleg over het re-integratieverslag, dat gemaakt moet worden voor je WIA-aanvraag. Op basis van dit gesprek en de informatie uit het verzuimdossier stellen wij dit re-integratieverslag op;.
Uiterlijk in de 91e week ontvang je het re-integratieverslag en de medische informatie van de ARBO-dienst/bedrijfsarts en moet je deze aan het UWV sturen. UWV heeft dit verslag nodig om te kunnen beslissen of u en uw werkgever vanaf het begin van uw ziekte genoeg hebben gedaan om uw re-integratie de beste kansen te geven. Als je het niet eens bent met onderdelen in het re-integratieverslag en opmerkingen hebt over de re-integratie-inspanningen van de ARBO-dienst/bedrijfsarts en/of van de werkgever, kun je je eigen oordeel formuleren als onderdeel van het re-integratieverslag.

**13. Frequent verzuim**

Na een ..... (vierde) ziekmelding binnen één jaar vindt er een gesprek plaats met ..... (naam persoon of functienaam).

**14. Verplichting naleving reglement**

Het is belangrijk dat je de voorschriften uit dit verzuimreglement opvolgt. Bij het je niet houden aan dit

reglement, dan hebben wij het recht om sancties op te leggen. Deze sancties kunnen bestaan uit:
Het gedeeltelijk of geheel stopzetten van de loonbetaling;
In ernstige gevallen, waaronder het weigeren mee te werken aan herstel of werkhervatting, kan je worden ontslagen.

Voordat sancties worden toegepast, vragen wij advies aan de ARBO-dienst/bedrijfsarts.

*Let op*: UWV kan daarnaast (achteraf) nog sancties opleggen, als je niet voldoende hebt meegewerkt aan je herstel of werkhervatting. Dan bestaat de mogelijkheid dat je een WIA-uitkering wordt geweigerd.

**15. Bezwaren: second opinion en uiteindelijk kantonrechter**

Als je het niet eens bent met uitspraken van de ARBO-dienst/bedrijfsarts of acties en voorstellen van de werkgever of de casemanager, dan ben je verplicht om dit direct te bespreken met de ARBO-dienst /bedrijfsarts. Ook kun je gebruik maken van de klachtenprocedure van de ARBO-dienst/bedrijfsarts of het betrokken re-integratiebedrijf.

Vervolgens kan je een 'second opinion' (deskundigenoordeel) aanvragen bij UWV. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening. Een second opinion is een advies.

Blijven werkgever en medewerker het vervolgens nog steeds met elkaar oneens, dan kan een procedure bij de kantonrechter worden gestart.

**16. Overleg tussen werkgever en ARBO-dienst**

We voeren (regelmatig) overleg met de ARBO-dienst/bedrijfsarts over het ziekteverzuim in ons bedrijf. Daarbij bespreken we ook welke algemene maatregelen we kunnen nemen om het verzuim te beperken. We vragen je problemen of situaties die te maken hebben met het verzuim in ons bedrijf, aan te kaarten in de gesprekken met de ARBO-dienst/bedrijfsarts of in het werkoverleg. We zijn dan beter in staat om de juiste acties te ondernemen.

## BIJLAGE 3 PROCEDURELE ASPECTEN BIJ BEËINDIGING VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST

Het eindigen van de arbeidsovereenkomst kan op verschillende manieren en informatie daarover kan worden gevonden in titel 7.10 van het Burgerlijk Wetboek. Hieronder volgt algemene informatie. Deze bijlage bevat algemene informatie om werkgever en medewerker te informeren over wet en regelgeving ten aanzien van het (eindigen van het) dienstverband.

**Opzegtermijn medewerker**

De medewerker kan zijn dienstverband zelf opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een volle maand (tenzij anders overeengekomen). Zo leidt een opzegging op 15 juni er toe dat het dienstverband eindigt per 1 augustus, uitgaande van 1 maand opzegtermijn.
Opzegging dient bij voorkeur zowel mondeling als schriftelijk te geschieden.

**Automatisch einde arbeidsovereenkomst**

Als de medewerker een tijdelijk dienstverband heeft, dan eindigt dat dienstverband automatisch op de einddatum, tenzij partijen afspreken dat het dienstverband wordt voortgezet.
Werkgever en medewerker kunnen ook met elkaar afspreken dat de arbeidsovereenkomst eindigt als er een zogeheten 'ontbindende voorwaarde' in werking treedt, ook dan eindigt het dienstverband automatisch. Als de medewerker het niet eens is met het (automatisch) eindigen van zijn contract, dan kan hij dat bij de werkgever aangeven. Als de werkgever bij zijn standpunt blijft, dan kan de medewerker zijn bezwaren binnen twee maanden na einde dienstverband aan de kantonrechter voorleggen.
Als de medewerker onverhoopt overlijdt, dan eindigt de arbeidsovereenkomst om die reden ook automatisch.

**Einde arbeidsovereenkomst in overleg/vaststellingsovereenkomst**

Als werkgever en medewerker het samen eens zijn dat het dienstverband eindigt, dan kan de arbeidsovereenkomst eindigen met wederzijds goedvinden (vaststellingsovereenkomst). Medewerker heeft daarbij twee weken nadat hij zijn handtekening heeft gezet/ zijn akkoord heeft gegeven, de tijd om zijn instemming/ akkoord schriftelijk in te trekken. Als werkgever de medewerker niet op die

mogelijkheid heeft gewezen, dan heeft medewerker zelfs drie weken om zijn instemming/ akkoord schriftelijk in te trekken.

**Einde arbeidsovereenkomst door tussenkomst rechter of UWV**

Een werkgever kan de rechter of UWV vragen om de arbeidsovereenkomst te (mogen) beëindigen. In de procedure die dan volgt, kan de medewerker zijn (eventuele) bezwaren tegen het ontslag kenbaar maken.
Ook een medewerker kan de rechter verzoeken de arbeidsovereenkomst te beëindigen.

**Proeftijdontslag**

Tijdens een (geldige) proeftijd mag zowel de werkgever als de medewerker het dienstverband zonder opzegtermijn opzeggen. Als de medewerker het niet eens is met de opzegging door de werkgever, dan kan hij dat bij de werkgever aangeven. De medewerker kan zijn bezwaren binnen twee maanden na het einde van het dienstverband aan de kantonrechter voorleggen.

**Ontslag op staande voet**

Als sprake is van een dringende reden, dan mag zowel de werkgever als de medewerker het dienstverband per direct (dus zonder opzegtermijn) opzeggen, wel moet de reden/moeten de redenen van het ontslag op staande voet meteen bij de opzegging worden vermeld.
Als de medewerker het niet eens is met het ontslag op staande voet dat hij heeft gekregen, dan kan hij zijn bezwaren binnen twee maanden na einde dienstverband aan de kantonrechter voorleggen.

**Opzegtermijnen**

De medewerker kan zijn arbeidsovereenkomst opzeggen met inachtneming van de wettelijke opzegtermijn van één volle kalendermaand, tenzij anders overeengekomen.
Werkgever kan de arbeidsovereenkomst van de medewerker opzeggen met inachtneming van de toepasselijke wettelijke opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen. Deze is voor de medewerker die de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, één volle kalendermaand.
Voor een andere medewerker is deze afhankelijk van de duur van het dienstverband:
- Duurde het dienstverband korter dan vijf jaren, dan is de opzegtermijn één volle kalendermaand.
- Duurde het dienstverband vijf jaar of langer, maar korter dan tien jaar, dan is de opzegtermijn twee volle kalendermaanden.
- Duurde het dienstverband tien jaar of langer, maar korter dan vijftien jaar, dan is de opzegtermijn drie volle kalendermaanden.
- Duurde het dienstverband vijftien jaar of langer, dan is de opzegtermijn vier volle kalendermaanden.
- In een individuele arbeidsovereenkomst kan een afwijkende (langere) termijn zijn overeengekomen. Deze termijn is dan van toepassing.

Dictum II
De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 december 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 treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 januari 2028 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 16 november 2026

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