

**COLLECTIEVE**

**ARBEIDSOVEREENKOMST**

**voor de**

**sector passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart**

**Voor de periode 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025**

## Hierbij verklaren

### Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

enerzijds

en

### FNV Luchtvaart

anderzijds

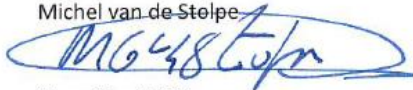
dat zij de volgende collectieve arbeidsovereenkomst zijn aangegaan en akkoord zijn met de cao-tekst zoals deze op 15 juli als definitieve versie tussen cao-partijen is vastgesteld

Het betreft de **Cao voor de sector passagiers- en bagageafhandeling**

Voor de periode van 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025

Aldus overeengekomen op 20 juli 2022

Michel van de Stolpe



Voorzitter WPBL

Jaap de Bie



Bestuurder FNV Luchtvaart

Edwin van der Linden



Secretaris WPBL

Peggy-Ann Vlug



Penningmeester WPBL

## Cao voor de sector passagiers- en bagageafhandeling

Voor de periode van 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025

Tussen de

Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL) enerzijds

en

FNV Luchtvaart

anderzijds

is de volgende collectieve arbeidsovereenkomst aangegaan.

## Onze visie

In de sector passagiers- en bagageafhandeling vinden we het belangrijk dat jij als werknemer tijdens je hele loopbaan gezond, veilig en functioneel kan blijven werken. Je bent verantwoordelijk voor het ontwikkelen van jouw talenten en het op peil houden van je kennis en vaardigheden.

De werkgever faciliteert dit door een omgeving te creëren waarin jij als werknemer je kan ontwikkelen en jouw talenten daadwerkelijk kan inzetten.

In deze sector staan volwassen arbeidsverhoudingen centraal. Dit kenmerkt zich door:

- gedeelde verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer;
- dialoog;
- wederzijds respect en vertrouwen;
- ruimte geven en krijgen;
- gelijkwaardigheid met oog voor ieders belang;
- verminderen concurrentie op arbeidsvoorwaarden.

De Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL) en FNV Luchtvaart vinden een constructief overleg belangrijk. Hierbij speelt ook de medezeggenschap een belangrijke rol. Op basis van vertrouwen en gezamenlijke belangen werken partijen aan de ontwikkeling van werknemers en de ondernemingen.

Dit is de eerste cao op sector niveau, iets waar partijen trots op zijn. Het oogmerk van deze cao is een gelijkschakeling van de arbeidsvoorwaarden van alle werknemers van de sector.

## Inhoudsopgave

Onze visie .....	3
Inhoudsopgave .....	4
Definities .....	5
1. Arbeidsrelatie .....	7
Artikel 1. Werkingsfeer en karakter cao .....	7
Artikel 2. Duur cao .....	8
Artikel 3. Arbeidsovereenkomst .....	9
2. Arbeidsverhoudingen .....	10
Artikel 4. Verplichtingen werkgevers en werknemers .....	10
Artikel 5. Vakbondsfaciliteiten .....	11
Artikel 6. Geschillencommissie, bezwaren en naleving .....	12
3. Tijd .....	13
Artikel 7. Arbeidsduur .....	13
Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen .....	13
Artikel 9. Vakantie-uren .....	14
Artikel 10. Feestdagen .....	14
Artikel 11. Bijzonder verlof .....	14
4. Inkomen .....	16
Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen .....	16
Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei .....	16
Artikel 14. Promotie en demotie .....	17
Artikel 15. Vakantietoeslag .....	18
5. Toeslagen .....	19
Artikel 16. Extra werken .....	19
Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag .....	19
Artikel 18. Feestdagen .....	20
6. Vergoedingen .....	21
Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer .....	21
Artikel 20. Maaltijdvergoeding .....	21
Artikel 21. Overige vergoedingen .....	21
7. Duurzame inzetbaarheid en gezondheid .....	23
Artikel 22. Opleiding en ontwikkeling .....	23
Artikel 23. Arbeidsongeschiktheid .....	23
Artikel 24. Generatieregeling .....	24
Bijlage 1. Functiehandboek .....	25
Bijlage 2. Salarisschalen .....	91
Bijlage 3. Protocol .....	92
Bijlage 4. Generatieregeling .....	93

## Definities

Werkgever	1.	De werkgever zoals gedefinieerd in de werkingssfeer in artikel 1 van deze cao.
Vakbond	2.	De bij deze cao betrokken partij FNV Luchtvaart.
Werknemer	3.	<p>De werknemer zoals gedefinieerd in de werkingssfeer in artikel 1 van deze cao.</p> <p>In deze cao wordt de werknemer, voor zover mogelijk, aangesproken met 'je'.</p> <p>Ook als je een arbeidsovereenkomst hebt die wordt beheerst door en ander recht dan het Nederlands recht ben je werknemer als je valt onder de werkingssfeer uit artikel 1 van deze cao.</p>
Fulltimer/fulltimenorm	4.	De gemiddelde arbeidsduur over een jaar berekend, is 38 uur per week.
Parttimer	5.	<p>Als je gemiddelde arbeidsduur die je met je werkgever hebt afgesproken minder dan 38 uur per week is.</p> <p>De bepalingen in deze cao zijn dan naar rato voor jou van toepassing, tenzij in een artikel anders is vermeld.</p>
Medezeggenschap	6.	De gekozen Ondernemingsraad en haar commissies of de personeelsvertegenwoordiging bij je werkgever
BW	7.	Het Burgerlijk Wetboek
Partner	8.	<p>a. je echtgeno(o)t(e);</p> <p>b. je geregistreerd partner;</p> <p>c. een persoon met wie je een samenlevingsovereenkomst hebt.</p>
Feestdag	9.	De feestdagen in deze cao vanaf 1 januari 2023 zijn: nieuwjaarsdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e pinksterdag, 1e en 2e kerstdag, de door de overheid aangewezen dag waarop we Koningsdag vieren en eens in de 5 jaar, in lustrumjaren, Nationale Bevrijdingsdag (een lustrumjaar eindigt op een 0 of 5).
Basissalaris	10.	<p>Het bruto salaris per maand zonder bijtelling van enige toeslag of vergoeding. Het basissalaris is te berekenen door het basisuurloon uit bijlage 2 te vermenigvuldigen met 164,667.</p> <p>Voor salariscomponenten in deze cao geldt dat het altijd bruto is tenzij het artikel netto vermeldt.</p>
Basisuurloon	11.	Het bruto uurloon dat is afgeleid van het voor jou geldende basissalaris door het basissalaris te delen door 164,667.
Onregelmatigheidstoeslag (ORT)	12.	Het dagvenster is van maandag tot en met vrijdag van 07:00-19:00. Als je buiten dit dagvenster werkt, krijg je een extra vergoeding, de onregelmatigheidstoeslag (ORT).

Uitzendkracht

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

# 1. Arbeidsrelatie

De arbeidsrelatie kenmerkt zich door een volwassen arbeidsverhouding tussen werkgever en werknemer. Deze arbeidsrelatie moet bijdragen aan de duurzame inzetbaarheid van de werknemers.

De Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart en FNV Luchtvaart vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst.

## Artikel 1. Werkingsfeer en karakter cao

Werkingsfeer	1. Deze cao is van toepassing op: werkgevers en werknemers als hieronder omschreven.
Werkgever	<p>Onder werkgever wordt in deze cao verstaan:</p> <p>a. iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of niet rechtspersoonlijkheid bezittende vennootschap of maatschap, die voor 50% of meer van de omzet in geld een of meerdere van de volgende activiteiten verricht op een of meerdere Nederlandse luchthavens:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. passagiersafhandeling: inchecken van passagiers en bagage, verlenen van service aan passagiers ticketbalie, servicebalie (overboekingen, lost en found e.d.), STA-balie en afhandeling van passagiers bij de gate (controleren van reis- en paspoortdocumenten, begeleiden passagiers naar en van vliegtuig, handbagage, PRM (conform ECAC-wetgeving);</li><li>2. bagageafhandeling: sorteren, laden en lossen van de bagage;</li><li>3. platformactiviteiten ten behoeve van passagiersvliegtuigen:<ul style="list-style-type: none"><li>• begeleiden op de grond van het vliegtuig bij aankomst en bij vertrek;</li><li>• assisteren bij het parkeren van het vliegtuig en het verstrekken van de benodigde middelen;</li><li>• beladen en lossen van het vliegtuig, met inbegrip van het verstrekken en inzetten van de benodigde middelen;</li><li>• de-icen van vliegtuigen.</li></ul></li></ol> <p>b. iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of niet rechtspersoonlijkheid bezittende vennootschap of maatschap, die voor minder dan 50% van de omzet in geld een of meerdere van de onder 1.1.a genoemde activiteiten op een of meer Nederlandse luchthavens verricht, en daarnaast ook nog andere activiteiten verricht op een of meerdere Nederlandse luchthavens.</p>
Werknemer	<p>Onder werknemer wordt in deze cao verstaan:</p> <p>c. de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever als bedoeld onder 1.1.a sub 1, die een functie uitoefent die is opgenomen in of naar de aard van de functie is afgeleid van het functie referentieraster in bijlage 2 van deze cao (functiegroepen A tot en met J tot 185 ORBA-punten).</p> <p>d. de persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever als bedoeld onder 1.1.a. sub 2, die een functie uitoefent die is opgenomen in of naar de aard van de functie is afgeleid van de functies in de kolommen "Bagage", "Platform", "Passage" en "Lounge" in het functie referentieraster in bijlage 2 van deze cao.</p> <p>Onder werknemer wordt in deze cao niet verstaan de stagiaire.</p>

- |                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| Niet van toepassing op | 2. | Deze cao is niet van toepassing op: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.</li> <li>b. Werkgevers die zich uitsluitend bezighouden met de afhandeling van vracht in loodsen.</li> </ol>   |
| Karakter cao           | 3. | De cao is een standaard-cao. Dit betekent dat je werkgever alleen mag afwijken van de bepalingen van deze cao als dit in het artikel is aangegeven. Rechten die voortvloeien uit bepalingen van eerdere cao's en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en) komen met de inwerkingtreding van deze cao te vervallen. In plaats daarvan gelden de bepalingen van deze cao. Deze heeft voorrang op de voorgaande cao('s) en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en).   |
| Dispensatie            | 4. | De werkgever kan aan cao-partijen betrokken bij deze cao toestemming vragen om af te wijken van een of meer bepalingen van deze cao. Cao-partijen verlenen deze toestemming alleen als van de werkgever redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij de cao-bepaling toepast. Als de werkgever van deze mogelijkheid gebruik wil maken stuurt hij een verzoek aan cao-partijen via <a href="mailto:info@wpbl.nl">info@wpbl.nl</a> . Dit verzoek moet gemotiveerd zijn. De werkgever stuurt de afwijkende regeling die hij in de plaats van de cao-bepaling wil toepassen met zijn verzoek mee. Cao-partijen nemen uiterlijk binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het verzoek van de werkgever een besluit. Cao-partijen delen het besluit schriftelijk en gemotiveerd aan de werkgever mee. |

## Artikel 2. Duur cao

- |                      |    |  |
|----------------------|----|--|
| Looptijd             | 1. | De cao heeft een looptijd van 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025. Dit betekent dat de cao eindigt op 30 juni 2025 zonder dat één van de partijen betrokken bij deze cao de cao opzegt.<br>De cao-bepalingen gaan in op 1 juli 2022 tenzij in de betreffende bepalingen 1 januari 2023 als ingangsdatum is genoemd.  |
| Tussentijds wijzigen | 2. | Werknemers en werkgevers zijn verplicht om alle afspraken na te komen die in deze cao staan.<br>Ingeval van en in verband met een voor deze cao relevante wetwijziging en bij andere onvoorziene problemen of problemen bij de uitvoering van deze cao voeren cao-partijen overleg met elkaar. Tussentijdse verzoeken tot wijziging van afspraken zullen slechts in uiterste noodzaak aanhangig worden gemaakt. Zulks zou het geval kunnen zijn bij een ernstige disruptie van het vliegverkeer. Over deze verzoeken tot wijzigingen zullen de partijen tevens met elkaar in overleg treden. |
| AVV                  | 3. | Cao-partijen vinden het belangrijk dat deze cao algemeen verbindend wordt verklaard. Ingeval een arbeidsvoorwaarde door cao-partijen afgesproken niet algemeen verbindend wordt verklaard dan treden partijen hierover met elkaar in overleg.  |
| Hardheidsclausule    | 4. | Als je in dienst bent vóór 1 juli 2022 bij de werkgever zal je in de periode 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025 op de onderwerpen basissalaris plus ORT - bij gelijkblijvende omstandigheden (functie, rooster, arbeidsduur) – minimaal 6% op vooruit gaan. Indien de som van het basissalaris plus ORT van jou in de vergelijking van het kalenderjaar 2022 ten opzichte van het kalenderjaar 2025 minder dan 6% is gestegen - en je dit kan aantonen aan  |



jouw werkgever - dan zal de werkgever het verschil aanvullen tot de door cao-partijen beoogde minimale verhoging van 6%.

### Artikel 3. Arbeidsovereenkomst

- |                                |    |  |
|--------------------------------|----|--|
| Arbeidsovereenkomst            | 1. | Je werkgever is verplicht een schriftelijke arbeidsovereenkomst met je aan te gaan. Op je arbeidsovereenkomst zijn de bepalingen uit het <a href="#">BW boek 7 titel 10</a> van toepassing.  |
| Duur                           | 2. | Je krijgt een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd. Je ontvangt bij je indiensttreding een door je werkgever ondertekend exemplaar van je arbeidsovereenkomst en een (digitaal) exemplaar van de cao.  |
| Proeftijd                      | 3. | Bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst kan een <a href="#">proeftijd</a> gelden. In afwijking van <a href="#">artikel 7:652 lid 4 BW</a> geldt bij een contract voor bepaalde tijd van langer dan zes maanden en korter dan twee jaar een proeftijd van twee maanden.  |
| Einde arbeids-<br>overeenkomst | 4. | Zowel de werkgever als werknemer hanteren bij het opzeggen van jouw arbeidsovereenkomst de opzegtermijnen uit <a href="#">artikel 7:672 BW</a> .   |
| Oproeptermijn<br>oproepkracht  | 5. | In afwijking van <a href="#">artikel 7:628a lid 2 en 3 BW</a> geldt een minimale termijn van 24 uur voor oproepkrachten.   |
| Uitzendkracht                  | 6. | Je werkgever maakt voor het inhuren van uitzendkrachten alleen gebruik van uitzendbureaus die voldoen aan de NEN-normen 4000-1 en -2. Je werkgever vergewist zich ervan dat de uitzendkrachten beloond worden volgens de beloningsbepalingen die in de cao ABU vallen onder de inlenersbeloning. Artikel 21 uit de cao passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart valt ook onder de inlenersbeloning.<br>Je werkgever zorgt ervoor dat de vakantietoeslag berekend wordt over de hierboven opgesomde beloningsbepalingen die van toepassing zijn op de uitzendkracht. |

## 2. Arbeidsverhoudingen

De Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart en FNV Luchtvaart vinden een constructief overleg belangrijk. Hierbij speelt ook de medezeggenschap een belangrijke rol. Op basis van vertrouwen en gezamenlijke belangen werken partijen aan de ontwikkeling van werknemers, de medezeggenschap en de ondernemingen.

### Artikel 4. Verplichtingen werkgevers en werknemers

Verplichtingen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De werkgever en vakbond verplichten zich tot geheimhouding van aan elkaar verstrekte vertrouwelijke gegevens</li><li>2. Een fulltimer mag niet zonder toestemming van zijn werkgever in dienst treden van een andere onderneming of als zelfstandige werken. Vanaf augustus 2022 geldt hiervoor <a href="#">nieuwe wetgeving</a>: de werkgever moet een objectieve reden hebben voor het niet toestaan van nevenwerkzaamheden, zoals werkzaamheden bij een andere werkgever of als zelfstandige. De totale arbeidstijd mag niet meer zijn dan volgens de Arbeidstijdenwetgeving is toegestaan.</li><li>3. De werkgever past conform karakter van de cao de artikelen toe zoals in deze cao weergegeven.</li><li>4. In geval van 'contractwisseling' door een opdrachtgever van de ene werkgever naar een andere werkgever, welke contractwisseling impact heeft op de orderportefeuille/werkvoorraad van de 'latende' partij, de 'latende' partij te allen tijde de vakbond zal informeren over bedoelde contractwisseling (ongeacht de omvang) en haar zal informeren en consulteren over de mogelijke gevolgen voor de werkgelegenheid en oplossingen zal bespreken die tot doel hebben de individuele werkzekerheid maximaal zeker te stellen. Ook de 'verkrijgende' partij zal verplicht dienen te participeren in een overleg dat tot doel heeft de werkgelegenheid maximaal zeker te stellen inclusief een overgang van personeel waarvan de werkzaamheden in meerderheid betrekking hebben op het volume werk dat met de contractwisseling gemoeid is.</li></ol>
Werkgeversbijdrage	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Tot het moment dat cao-partijen nadere afspraken hebben gemaakt in een Sociaal Fonds geldt dat WPBL jaarlijks een werkgeversbijdrage aan FNV Luchtvaart betaalt van € 10,00 per werknemer met als peildatum 31 december van enig kalenderjaar.</li></ol>
Vast/flex	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Je kan met jouw werkgever een arbeidsovereenkomst voor bepaalde als voor onbepaalde tijd overeenkomen. Iedere werknemer met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd kwalificeert als een vaste werknemer (vaste kracht). Bij de werkgevers zijn tenminste 80% van de mensen werkzaam op de afdelingen platform, bagage, passage en lounge als vaste werknemers.  Voor de looptijd van deze cao geldt hierop een tijdelijke afwijking, in die zin dat tenminste 70% van de mensen werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst. Dit om de opbouw, op- en doorstart van de bedrijfsvoering van de bedrijven maximaal te kunnen faciliteren na de Covid 19-pandemie.</li></ol>

## Artikel 5. Vakbondsfaciliteiten

### A: informeren vakbond

- Informeren vakbond
1. Je werkgever zorgt minimaal een keer per jaar voor een bijeenkomst tussen de werkgever en de vakbond om informatie uit te wisselen over:
    - de economische gang van zaken en vooruitzichten;
    - de werkgelegenheids- en milieuaspecten;
    - de aanpak ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid;
    - duurzame inzetbaarheid.
  2. Je werkgever maakt de voorbereidende plannen die ingrijpende gevolgen kunnen hebben op arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden of werkgelegenheid tijdig aan de vakbond bekend. Partijen treden naar aanleiding hiervan in overleg met elkaar om tot afspraken te komen om de arbeidsvoorwaardelijke en/of personele gevolgen op te vangen.
  3. Je werkgever zal één keer per jaar gegevens over het personeelsverloop aan de vakbond bekend maken.

### B: faciliteiten voor kaderleden

4. Kaderleden van de vakbond zijn leden, die als zodanig door de vakbond zijn aangemeld of hun aangewezen plaatsvervangers. Een kaderlid van de vakbond mag actief zijn binnen de onderneming of locatie. De vorm van arbeidscontract of arbeidsduur is niet relevant voor het uitvoeren van kaderwerk.
5. De faciliteitenregeling voor kaderleden is gebaseerd op de navolgende staffel:
  - voor een organisatie met minder dan 100 werknemers: maximaal 3 kaderleden;
  - voor een organisatie van 100 en meer maar minder dan 300 werknemers: maximaal 5 kaderleden;
  - voor een organisatie van 300 en meer werknemers: maximaal 7 kaderleden.
6. Ben je kaderlid van de vakbond en namens de vakbond afgevaardigd? Dan krijg je betaald vrij voor vergaderingen, congressen of cursussen die de vakbond organiseert. Je werkgever kan dit verzoek weigeren als er sprake is van gewichtige redenen. Als je van je werkgever niet mag deelnemen aan deze activiteiten dan moet hij deze gewichtige redenen goed beargumenteerd kunnen onderbouwen. Je werkgever moet je vakbond op de hoogte stellen van het niet toestaan en de argumentatie hiervoor. Als je in de nachten werkt dan heb je recht op 8 uur nachtrust voorafgaand aan een bijeenkomst van de vakbond. Dit doe je in goed overleg met je werkgever. Als je vrij bent op de dag van het vakbondsverlof krijg je betaald voor de uren die als vakbondsverlof zijn aangevraagd. Als je in de nachten werkt dan heb je recht op 8 uur nachtrust voorafgaand aan een bijeenkomst van de vakbond. Dit doe je in goed overleg met je werkgever. Als je vrij bent op de dag van het vakbondsverlof krijg je betaald voor de uren die als vakbondsverlof zijn aangevraagd.

7. Je werkgever en de vakbond overleggen over hoe de volgende faciliteiten gebruikt kunnen worden zoals:
  - het publicatiebord om activiteiten van de vakbond of kaderledengroep bekend te maken;
  - gesprekken of overleg met de vakbond en/of kaderledengroep binnen het bedrijf, maar buiten werktijd;
  - een vergaderruimte voor bijvoorbeeld het raadplegen van de leden;
  - e-mail en gebruikelijke digitale communicatiemiddelen.
8. Dat je kaderlid bent en daarmee een functie voor de vakbond uitvoert mag niet in je nadeel werken voor jouw positie. Ook mag dat niet een reden zijn voor ontslag.
9. Als je lid bent van de vakbond, stelt je werkgever, zolang de werkkostenregeling daarvoor ruimte biedt, je in de gelegenheid de vakbondscontributie fiscaal te verrekenen. Je declareert de vakbondscontributie bij je werkgever. Je werkgever betaalt deze vervolgens netto uit. Bij deelname wordt het fiscaal loon met het bedrag van de vakbondscontributie verlaagd.

#### **Artikel 6. Geschillencommissie, bezwaren en naleving**

- |            |   |
|------------|---|
| Bezwaren   | 1. Partijen richten een tijdelijke bezwarencommissie op waar jij je tot kan richten bij bezwaren ten aanzien van de overgang naar en de naleving van de sector-cao.                                     |
| Geschillen | 2. In de gesprekken voor het oprichten van een Sociaal Fonds maken cao-partijen afspraken over de structurele invulling van een geschillencommissie.  |
| Naleving   | 3. Cao-partijen stellen in de looptijd van deze cao een nalevingsclausule op die van kracht moet zijn vanaf 1 januari 2023. Hierin staan afspraken hoe cao-partijen omgaan met overtredingen op de cao. |

### 3. Tijd

Een optimale balans tussen jouw belangen en situatie en die van de werkgever (balans werk-privé) verhoogt de tevredenheid en de productiviteit. Het is daarom belangrijk dat jij als werknemer de ruimte krijgt en neemt, om in gesprek met je leidinggevende tot passende (maatwerk)afspraken te komen over jouw werktijd, werklocatie en verlof. Tegelijk is het voor jouw werkgever belangrijk dat hij op je kan rekenen op de momenten die belangrijk zijn voor de onderneming.

#### Artikel 7. Arbeidsduur

Fulltimenorm

De gemiddelde arbeidsduur over een jaar berekend, is 38 uur per week.

Ten aanzien van de gemiddelde arbeidsduur geldt een maximale afwijking van 20% naar boven of naar beneden op weekbasis. Dit geldt voor werknemers waarmee dit reeds is overeengekomen voor het ingaan van deze sector-cao en voor werknemers die na 1 juli 2022 in dienst treden. Deze afspraak kan dus niet verplicht worden toegepast op de werknemers die al in dienst waren op 1 juli 2022 bij de werkgever én geen afspraak hierover zijn overeengekomen met de werkgever. Voor deze werknemers geldt dat zij recht hebben op de arbeidsduurafpraak, zoals die bestond op 30 juni 2022.

#### Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen

##### A: algemeen

ATW

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

##### B: roosters

Roosters

Roosters worden voorgelegd ter instemming, conform de WOR, aan de medezeggenschap.

In een rooster volgen de diensten elkaar zoveel mogelijk voorwaartsroterend op.

##### C: arbeidstijden dienst

Per dag

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

##### D: nachtdienst

Per nacht

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

- maximaal 5 nachtdiensten achtereenvolgens werken. Een langere reeks (conform ATW) is op basis van jouw vrijwilligheid mogelijk.
- AOW-gerechtigde 3. Vanaf 10 jaar voorafgaand aan je AOW-gerechtigde leeftijd kan je werkgever je niet meer verplichten een nachtdienst te werken. Als je geen nachtdiensten vanaf dat moment meer wilt werken, dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling.

### E: rust

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

### F: mededelingstermijnen

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

### Artikel 9. Vakantie-uren

- Aantal vakantie-uren 1. Je krijgt vanaf 1 januari 2023 per kalenderjaar 152 uur wettelijke vakantie-uren en 38 bovenwettelijke vakantie-uren als je fulltime werkt. Voor het opnemen, vervallen e.d. van je vakantie-uren is de [wetgeving](#) van toepassing.
- Uren te (ver)kopen 2. Je kunt vanaf 1 januari 2023 maximaal 38 bovenwettelijke vakantie-uren per jaar kopen of verkopen, waarbij de waarde van het uur gelijk is aan je basis uurloon.

### Artikel 10. Feestdagen

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

### Artikel 11. Bijzonder verlof

- Wet arbeid en zorg 1. De bepalingen uit de [Wet arbeid en zorg](#) zijn op jou van toepassing.
- Gebeurtenissen 2. Daarnaast geldt het volgende:
  - Bij overlijden van partner of kind: dag van overlijden tot en met de dag na begrafenis/crematie;
  - Bij overlijden van (schoon)ouders, broer, zwager, zus, schoonzus: twee dagen;
  - Bij begrafenis/crematie van (groot)(schoon)ouders, broer, zwager, schoonzus: de dag van de begrafenis/crematie;

- Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van de werknemer: twee dagen;
- Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van kind, (schoon)ouder, broer, zus: één dag;
- Bij de viering van een 25-; 40-; of 50-jarig huwelijk/geregistreerd partnerschap en elk volgend lustrum van de werknemer en/of (schoon)ouders: één dag;
- Bij een 25- en 40-jarig dienstjubileum van de werknemer: één dag;
- Bij een verhuizing van de werknemer: twee dagen.

## 4. Inkomen

Je beloning is gebaseerd op de inhoud van je functie. Eigen verantwoordelijkheid voor resultaat en duidelijke verwachtingen tussen werknemers en leidinggevenden rondom het functioneren zijn belangrijke uitgangspunten.

### Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen

Functie	1.	Je functie is ingedeeld aan de hand van de functielijst in de groepen A tot en met J. De meest voorkomende functies tref je aan in het brancheraster in bijlage 1. Het functiehandboek cao passagiers- en bagageafhandeling maakt integraal onderdeel uit van deze cao.
Salarisschaal	2.	De salarisschalen vanaf 1 januari 2023, 1 januari 2024 en 1 januari 2025 zijn in bijlage 2 weergegeven. De salarisschaal per 1 januari 2025 is tussen cao-partijen overeengekomen en op basis van deze salarisschaal, zijn voor de sector uniforme ingroesalarisschalen bepaald voor 2023 en 2024, gebaseerd op de “gemiddelde” (fictieve) salarisschalen, zoals die vóór 1 juli 2022 gelden. Voor de sector zijn deze gemiddelde salarisschalen per 31 december 2022 bepaald, rekening houdend met de verschillende functiewaarderingssystemen en de verschillende functiegroepenstructuren die vóór 1 juli 2022 bij werkgevers worden gehanteerd. Vanuit deze gemiddelde salarisschalen wordt in drie gelijke stappen naar de salarisschaal van 2025 toegegroeid.
Arbeidsovereenkomst tot 12 uur of oproepkracht	3.	Als je met een arbeidsovereenkomst tot 12 uur bij je werkgever werkzaam bent of als oproepkracht heb je in overleg met je werkgever de mogelijkheid voor een uitbetaling van je basis uurloon, je vakantietoeslag + uitbetaling van je vakantie-uren. Dit all-in loon berekent je werkgever door het basisuurloon te vermenigvuldigen met 1,08 (vakantietoeslag) en vervolgens met 1,1064 (vakantie-uren).

### Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei

5-puntsschaal	1.	Je werkgever past vanaf 1 januari 2023 een beoordelingsafhankelijke groei toe op basis van een 5-puntsschaal / beoordeling: onvoldoende – matig – goed – zeer goed – uitstekend. De beoordelingscriteria en procedure stemt de werkgever af met de medezeggenschap.
Verhoging	2.	De individuele beoordelingsverhoging per 1 januari van enig kalenderjaar in de salarisschaal is op basis van de hierboven weergegeven 5-puntsschaal: 0% (onvoldoende), 1% (matig), 2% (goed), 3% (zeer goed) en 4% (uitstekend). Tijdens de looptijd van deze cao bedraagt jouw individuele beoordelingsverhoging per 1 januari 2023, 2024 en 2025 in ieder geval 3% (2% + 1%) . Als je als ‘zeer goed’ of ‘uitstekend’ wordt beoordeeld geldt de beoordelingsverhoging van respectievelijk 4% en 5%. Als je met jouw basissalaris op dan wel boven het maximum van de nieuwe salarisschaal in het betreffende jaar zit, ontvang je per 1 januari 2023, 2024 en 2025 een eenmalige bruto uitkering van 1% van het basissalaris + ORT op jaarbasis.



Als je met jouw basissalaris onder het minimum van de nieuwe salarisschaal in het betreffende jaar zit, geldt dat je eerst de individuele verhoging krijgt en vervolgens (indien nodig) wordt opgetrokken naar het in het betreffende jaar geldende minimum van de nieuwe salarisschaal.

Als je met jouw basissalaris boven het maximum van de nieuwe salarisschaal van het betreffende jaar zit, geldt dat jij het basissalaris behoudt tot het moment dat het basissalaris op of onder het maximum van de nieuwe salarisschaal van het betreffende jaar komt. Vanaf dat moment kom je weer in aanmerking voor een eventuele cao-verhoging als cao-partijen die overeenkomen.

Vanaf het moment dat je onder het max van het betreffende jaar komt, kom je ook weer in aanmerking voor de individuele beoordelingsverhoging.

- |                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| Normaalverdeling       | 3. | Bij de beoordeling van werknemers past de werkgever een normaalverdeling toe: maximaal 10% van de werknemers bij de werkgever kan worden beoordeeld als onvoldoende en matig en maximaal 20% kan worden beoordeeld als zeer goed en uitstekend.   |
| Niet tijdig beoordelen | 4. | De individuele verhoging dient plaats te vinden per 1 januari van het kalenderjaar. De beoordeling dient dus uiterlijk in december van het voorafgaande jaar te hebben plaatsgevonden. In geval een beoordeling voor 1 april van enig kalenderjaar niet heeft plaatsgevonden over het voorgaande kalenderjaar, dan vindt er automatisch een verhoging van het salaris plaats op basis van een fictieve beoordeling 'goed'. De individuele verhoging wordt ook met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar uitbetaald. |

#### **Artikel 14. Promotie en demotie**

- |          |    |   |
|----------|----|---|
| Promotie | 1. | <p>Je ontvangt vanaf 1 januari 2023 je bij een promotie naar een functie in één schaal hoger, een salarisstijging van 3% van jouw oude basissalaris. Bij een promotie krijg je eerst de 3% salarisstijging als gevolg van de promotie en vervolgens je 'beoordelingsverhoging' in de nieuwe schaal (2023 t/m 2025: 3%).</p> <p>Indien er sprake is van een promotie naar een functie die twee of meer schalen hoger is ingedeeld, bedraagt de verhoging 5% van het oude basissalaris.</p> <p>Komt het nieuwe basissalaris na de 3% of 5% stap onder het minimum basissalaris van de salarisschaal van de nieuwe functie, dan wordt het basissalaris alsnog gelijk gesteld aan het minimum basissalaris behorend bij de nieuwe functie. Het salaris wordt gemaximeerd tot het maximale salaris conform salarisschaal bij de nieuwe functiegroep.</p> |
| Demotie  | 2. | <p><u>Door eigen toedoen, wegens onbekwaamheid of op eigen verzoek</u></p> <p>Als je door eigen toedoen, wegens onbekwaamheid, disfunctioneren, medische redenen (volgens de Wet verbetering poortwachter) of op eigen verzoek, in een lagere functie wordt ingedeeld, dan deelt je werkgever je met ingang van de maand volgend op de demotie in de lagere salarisschaal in. Indien je huidige basissalaris hoger is dan het maximale basissalaris van de nieuwe salarisschaal, verlaagt je werkgever jouw basissalaris tot het maximale basissalaris van de nieuwe salarisschaal.</p>   |

## Artikel 15. Vakantietoelage

Hoogte en periode

Je ontvangt een vakantietoelage van 8% over het ontvangen basissalaris. Dit wordt berekend over de periode van 1 juni tot en met 31 mei. Artikel 16 lid 2 van de WML is van toepassing op het onderwerp vakantietoelage.

In het basissalaris zijn toeslagen en (andere) vergoedingen niet inbegrepen; daarover wordt dus geen vakantietoelage berekend. Dit is alleen anders als in een artikel over een toeslag expliciet is opgemerkt dat in deze toeslag vakantietoelage is inbegrepen.

Je ontvangt de vakantietoelage tegelijk met je salarisbetaling in mei.

Soort uren/toelage	Opbouw vakantietoelage	Beloning is In-/ exclusief vakantietoelage	Opbouw vakantie-uren	Beloning is in-/ exclusief vakantie-uren
Normale arbeidsduur	Ja	Exclusief	Ja	Exclusief
Meeruren	Ja	Exclusief	Ja	Exclusief
Overuren/overurentoelage	Ja	Inclusief	N.v.t.	N.v.t.
ORT	Ja	Inclusief	N.v.t	N.v.t

## 5. Toeslagen

In de sector waarin je werkzaam bent, kennen we pieken in het werk die extra inzet vragen en werken we ook op onregelmatige tijden. Deze extra inzet wordt beloond via diverse toeslagen die je in dit hoofdstuk aantreft.

### Artikel 16. Extra werken

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Fulltimer	1.	Als je in opdracht van je werkgever meer uren werkt dan je bent ingeroosterd, dan zijn dat overuren.
Parttimer	2.	Als je in opdracht van je werkgever meer uren werkt dan je bent ingeroosterd, dan zijn dat overuren voor zover die uren de fulltimenorm voor die rekenperiode overschrijden. De uren die je extra werkt, maar die niet boven de fulltimenorm voor die rekenperiode uitkomen, zijn meeruren.
Uitloop	3.	Een eventuele uitloop van de werkzaamheden van maximaal 15 minuten wordt niet gerekend tot extra werken. Het uurloon wordt wel pro rata over deze minuten uitbetaald.
Rekenperiode	4.	De rekenperiode is het tijdvak waarover de berekening van overuren/meeruren plaatsvindt. Dit tijdvak is in deze sector 4 weken of 1 maand.
Vergoeding	5.	Voor overuren ontvang je een toeslag van 22,5% bovenop je basisuurloon. Deze toeslag is inclusief vakantietoeslag De overwerktoeslag wordt berekend over het basis uurloon en komt naast een eventuele ORT-toeslag. Een parttimer krijgt over elk meeruur 100% van het basisuurloon. De parttimer bouwt vakantietoeslag en vakantie op over elk meeruur.
Betaalmoment	6.	Je overuren/meeruren worden betaald in de periode volgend op de periode waarin ze zijn gemaakt.
10 jaar voor AOW-gerechtigd	7.	Vanaf 10 jaar voorafgaand aan je AOW-gerechtigde leeftijd kan je werkgever je geen opdracht geven tot overwerk. Als je geen overwerk wilt verrichten dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling.

### Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Dagvenster	Het dagvenster is van maandag tot en met vrijdag van 07:00-19:00. Als je buiten dit dagvenster werkt, krijg je een extra vergoeding, de onregelmatigheidstoeslag:	
	-	Maandag tot en met vrijdag 19:00-24:00: 22%
	-	Maandag tot en met zaterdag 00:00-07:00: 33%
	-	Zaterdag 07:00-24:00: 25%
	-	Zondag: 00.00-24.00: 40%

Deze onregelmatigheidstoeslag is inclusief vakantietoeslag.

## **Artikel 18. Feestdagen**

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Werken op feestdag

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

## 6. Vergoedingen

Om je werk optimaal uit te kunnen oefenen, stelt je werkgever vergoedingen beschikbaar voor onkosten die je maakt.

### Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023 tenzij je werkgever de mogelijkheid heeft dit eerder toe te passen.

- |                 |    |  |
|-----------------|----|--|
| Reizen per auto | 1. | Als je met de auto naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,19 per kilometer voor maximaal 40 km per gewerkte dag (maximaal 20 km enkele reis). De ANWB-routeplanner is bepalend voor het vaststellen van het aantal kilometers. Indien gedurende de looptijd van deze cao het fiscale maximumbedrag van € 0,19 hoger wordt dan zullen werkgevers deze verhoging toepassen met een maximumbedrag van € 0,23 per kilometer. |
| Reizen met ov   | 2. | Als je met het ov naar je werk reist, krijg je een vergoeding van maximaal €16,20 per gewerkte dag. De daadwerkelijke vergoeding wordt vastgesteld op basis van het vervoersbewijs dat je aan je werkgever overhandigt.  |
| Uitbetaling     | 3. | De reiskostenvergoeding wordt netto uitbetaald, zolang dit fiscaal is toegestaan.  |
| Combinatie      | 4. | Je ontvangt reiskosten op basis van de werkelijk gereisde kilometers met een maximum van 40 kilometer per gewerkte dag en vervoersmiddel. Gebruik van een combinatie van vervoersmiddelen is toegestaan, maar dan is de totale vergoeding uit lid 1 en lid 2 naar rato.  |
| Uitruil         | 5. | De werkgever maakt het mogelijk voor jou om de fiscale ruimte voor woon-werkverkeer via uitruil brutosalaris te benutten.  |
| Parkeren        | 6. | De werkgever kan in overleg met de medezeggenschap afspraken maken over het eventueel vergoeden van parkeerkosten.   |

### Artikel 20. Maaltijdvergoeding

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Als je meer dan 9,5 uur per dienst werkt (inclusief overwerk), betaalt je werkgever je een maaltijdvergoeding uit ter hoogte van “normbedrag kantinemaaltijd” (€ 3,35 per maaltijd).

### Artikel 21. Overige vergoedingen

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

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

De-icing	Een toeslag van € 15,00 bruto per dag waarop je de-icing werkzaamheden verricht.
Trainerstoeslag	Een toeslag € 65,00 bruto per maand en een toeslag van € 6,00 bruto per dag waarop je als werknemer als trainer trainingswerkzaamheden verricht.
EHBO/BHV	Een vergoeding van € 14,65 bruto per maand voor een actieve en gecertificeerde bhv'er en EHBO'er.
Incentives	Elke werkgever heeft de mogelijkheid incentives af te spreken (niet zijnde vaste eindejaaruitkeringen, 13e maand) van maximaal één basissalaris per jaar (conform definitie in deze cao).
Jubileum	Elke werkgever heeft de mogelijkheid om een jubileumuitkering af te spreken in de vorm van een eenmalige beloning bij een dienstverband van 12,5, 25 en/of 40 jaar.

## 7. Duurzame inzetbaarheid en gezondheid

Partijen vinden het van belang om de duurzame inzetbaarheid van werknemers te borgen en te vergroten, zowel vitaal als functioneel. Vitale en goed inzetbare werknemers hebben een sterkere positie op de arbeidsmarkt. Verstandige keuzes gedurende de gehele loopbaan dragen eraan bij, dat werknemers ook op hogere leeftijd vitaal inzetbaar zijn. Partijen vinden het belangrijk dat werknemers keuzes kunnen maken die aansluiten bij hun behoeften. Die behoeften kunnen in de verschillende levensfasen veranderen. De cao levert daarin een bijdrage door faciliteiten te bieden die ruimte bieden voor maatwerk, zodat jij passende keuzes kunt maken.

### Artikel 22. Opleiding en ontwikkeling

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Tegemoetkoming  
in studiekosten

Voor de tegemoetkoming in studiekosten onderscheidt de werkgever de volgende categorieën studies:

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

De vergoeding bedraagt in principe:

3. cursussen vallende onder 1. en 2.a worden 100% vergoed door je werkgever;
4. cursussen vallende onder 2.b worden voor 50% vergoed door je werkgever.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

Terugbetaling

Indien je uit dienst gaat op eigen verzoek of ontslag krijgt vanwege een aan jou te wijten dringende reden dan geldt de volgende terugbetalingsregeling voorzover terugbetaling conform wetgeving ook aan de orde mag zijn:

- Vertrek binnen één jaar na afsluiting van de studie 100%
- Vertrek na één jaar na afsluiting van de studie 75%
- Vertrek na twee jaar na afsluiting van de studie 50%
- Vertrek na drie jaar na afsluiting van de studie 25%.

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

### Artikel 23. Arbeidsongeschiktheid

Dit artikel gaat in op 1 januari 2023

Uitbetaling

1. Het kan zijn dat je door ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat bent volledig te werken of niet de afgesproken arbeidsduur te werken. Dan gelden de wettelijke bepalingen.
2. Je werkgever betaalt je totaal cumulatief in de eerste 104 weken van arbeidsongeschiktheid 170% van je basissalaris, vermeerderd met het gemiddeld aan jou betaalde vaste toeslagen uit deze cao die op jou van toepassing zijn. Het gemiddelde van de aan jou betaalde ORT wordt berekend over een periode van twaalf maanden voorafgaand aan de eerste dag van arbeidsongeschiktheid. De verdeling van 170% over de 104 weken

wordt door de werkgever bepaald in overleg met de medezeggenschap. Je werkgever mag hiervan ten gunste afwijken ook in combinatie met een bonusregeling. Ook dit stemt je werkgever dan af met de medezeggenschap.

Re-integratie

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

WIA

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

#### **Artikel 24. Generatieregeling**

Doelgroep

1. De werknemer kan vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van de generatieregeling als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is. Je kan vanaf 1 juli 2022 een aanvraag bij je werkgever indienen. Tussen aanvraag en deelname zit minimaal drie maanden.

Inhoud regeling

2. De werknemer heeft de keuze uit een 80, 90, 100 regeling óf een 60, 80, 100 regeling. Dit betekent dat de werknemer respectievelijk 80% gaat werken, met 90% doorbetaling van zijn basissalaris en 100% pensioenopbouw óf 60% gaat werken met 80% doorbetaling van zijn basissalaris en 100% pensioenopbouw.

In bijlage 4. is de volledige regeling opgenomen.



## Bijlage 1. Functiehandboek

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

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

# **FUNCTIEHANDBOEK**

## **Sector-cao passagiers- en bagageafhandeling luchtvaart / WBPL**

**1 juli 2022**



# Inhoudsopgave

## Inhoudsopgave

### Inleiding

*Hoe is het brancheraster tot stand gekomen?*

*ORBA functiewaarderingssystematiek*

*Bent u werkgever?*

*Bent u werknemer?*

- 1. Indelen functies (voor werkgevers)**
- 2. Bezwaar- en beroepsprocedure (voor werknemers)**
- 3. Brancheraster**
- 4. Functieprofielen brancheraster**

### Bijlagen

*Bijlage 1      Format functieprofiel*

*Bijlage 2      Toelichting format functieprofiel*

*Bijlage 3      de ORBA-methode*

*Bijlage 4      Indelingsformulier*

*Bijlage 5      Vergelijkbare functienamen branchefuncties*

## Inleiding

Voor u ligt het functiehandboek voor de Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling (hierna: 'WPBL'). Het functiehandboek is van toepassing op organisaties die zijn aangesloten bij de WPBL en dient als hulpmiddel voor het in een functiegroep indelen van de functies die binnen de organisatie voorkomen (zijnde 'bedrijfsfuncties'). Daarnaast dient het functiehandboek als informatiebulletin voor medewerkers over hoe de werkgever zijn/haar bedrijfsfunctie indeelt en over de te doorlopen procedure in geval van bezwaar- en beroep.

In de cao voor de WPBL is een brancheraster opgenomen met de meest kenmerkende functies binnen de organisaties die aangesloten zijn bij WPBL (zijnde 'branchefuncties'). De branchefuncties fungeren als 'kapstok' voor het indelen van de bedrijfsfuncties.

## Hoe is het brancheraster tot stand gekomen?

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

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

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

## ORBA-functiewaarderingsystematiek

AWVN is eigenaar van de ORBA-methode, en is als systeemhouder verantwoordelijk voor een correcte en consistente toepassing van ORBA in de praktijk. Over de toepassing van ORBA in de praktijk zijn door AWWN afspraken gemaakt met deskundigen van de vakbonden, die erop toezien dat deze afspraken naar behoren worden nageleefd. Deze vakbondsdeskundigen zijn ook betrokken bij de ontwikkeling van ORBA. Meer informatie over de ORBA-methode leest u in bijlage 3.

## Bent u werkgever?

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

## Bent u werknemer?

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

## Indelen functies (voor werkgevers)

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

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

---

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

Om de functie op een juiste manier in te delen is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van de verantwoordelijkheden binnen de functie en deze vast te leggen in een functiebeschrijving. Beantwoord voor uzelf eventueel de volgende vragen:

- Wat zijn de hoofdactiviteiten van de functie?
- Wat zijn de bevoegdheden van de functie?
- Welke invloed moet de functie uitoefenen op anderen?



### Tip

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

**Stap 2** – Selecteer een branchefunctie uit het brancheraster

Wanneer u alle activiteiten en verantwoordelijkheden van de bedrijfsfunctie heeft beschreven, kunt u deze gaan vergelijken met activiteiten en verantwoordelijkheden van branchefuncties. Selecteer de branchefuncties die qua inhoud het meest op de in te delen functie lijken.

Leg vast welke branchefunctie(s) u heeft gekozen. Gebruik hiervoor het indelingsformulier in bijlage 4.

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

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

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

**Stap 4** – Deel de bedrijfsfunctie in een functiegroep in

Nu u de verschillen heeft onderzocht, kunt u de functie indelen in een functiegroep. Een aantal situaties kunnen zich voordoen:

- De verschillen zijn er niet of nauwelijks  
Zijn er maar een paar verschillen en/of hebben deze geen betrekking op de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden? Dan deelt u de functie in dezelfde functiegroep als de branchefunctie in.
- De verschillen zijn er duidelijk  
Zijn er veel verschillen tussen de in te delen functie en de branchefunctie? Is de functie hierdoor duidelijk zwaarder of duidelijk lichter dan de branchefunctie? Vergelijk de functie dan met meerdere branchefuncties.  
Bepaal welke branchefunctie naar aard en niveau het meeste lijkt op de in te delen functie en deel de functie in.
- De verschillen zijn overmatig groot

Voor een klein gedeelte van de in te delen functies zal worden geconcludeerd dat een goede vergelijking met één of meerdere branchefuncties niet mogelijk is. In deze situatie is het raadzaam om met de WPBL contact op te nemen.

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

Laat de werknemer(s) schriftelijk weten in welke functiegroep u de functie indeelt. Het is belangrijk dat u goed uitlegt in welke functiegroep u de functie heeft ingedeeld inclusief een toelichting. Verstrek in ieder geval de volgende informatie:

- De functie van de werknemer;
- De functiegroep waarin u de functie heeft ingedeeld;
- De argumentatie van de indeling;
- De loonconsequenties voor de werknemer.

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

**Onderhoudsprocedure**

Nadat alle bedrijfsfuncties op basis van het brancheraster zijn ingedeeld, is aandacht voor de onderhoudsprocedure van belang. Want functies kunnen in de loop der tijd veranderen of er kunnen nieuwe functies bijkomen. Aanbevolen wordt om een onderhoudsprocedure voor het functiegebouw af te spreken. Indien er een functionaris is, die belast is met het indelen, dan zal er ingedeeld worden indien daartoe aanleiding bestaat. Overigens moet ook een medewerker kunnen aangeven dat hij van mening is dat diens functie inhoudelijk zodanig is gewijzigd dat deze functie opnieuw zou moeten worden ingedeeld (nadat er eventueel opnieuw een functieprofiel is opgesteld).

## Bezwaar- en beroepsprocedure (voor werknemers)

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

- Stap 1** - Overleg met uw leidinggevende
  - Stap 2** - Lost dit uw bezwaar niet op? Stuur dan een brief naar uw werkgever
  - Stap 3** - Lost dit uw bezwaar niet op? Stuur dan een brief naar uw werknemersorganisatie
- 

### **Stap 1** - Overleg met uw leidinggevende

Wanneer u het niet eens met de beschrijving en/of indeling van uw functie, overleg dan eerst met uw leidinggevende. Dien schriftelijk een verzoek in bij uw leidinggevende om de beschrijving of indeling van uw functie uit te leggen.

- Bent u het na de uitleg eens met de beschrijving/indeling, dan is de indeling van uw functie definitief.
- Bent u het na de uitleg niet eens met de beschrijving/indeling, ga dan naar stap 2.

### **Stap 2** - Stuur een brief naar uw werkgever

Stuur binnen vier weken na bekendmaking van het indelingsresultaat een onderbouwde brief naar uw werkgever (HR). Geef daarin uw wens tot heroverweging van de beschrijving en/of indeling van uw functie inclusief onderbouwing aan. De werkgever zal binnen een termijn van twee maanden schriftelijk haar besluit bekend maken.

- Wordt u in het gelijk gesteld? Dan deelt uw werkgever uw functie opnieuw in.
- Wordt u in het ongelijk gesteld? Uw werkgever geeft wederom uitleg over de indeling.
- Bent u het na de uitleg nog niet eens met uw indeling, ga dan naar stap 3.

### **Stap 3** - Stuur een brief naar uw werknemersorganisatie

U legt binnen vier werken het bezwaar voor aan de bestuurder van de bij de cao betrokken werknemersorganisatie (FNV) waarvan u lid bent. De betreffende werknemersorganisatie zal haar functiewaarderingsdeskundige van het beroep op de hoogte stellen, waarna deze in samenwerking met deskundige van AWWN tot behandeling van het beroep zal overgaan. De beslissing zal in de vorm van een bindend advies schriftelijk aan beide partijen worden meegedeeld. De externe behandeling van het bezwaar zal binnen een termijn van drie maanden na indiening van het schriftelijke bezwaar plaatsvinden.

**Brancheraster (hoofdnamen)**

WPBL, SCHIPHOL

**Brancheraster**

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



## Funcieprofielen brancheraster

**Functie** **Bagage handler/Mw. bagage/Bagage employee** **01.01**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laden/lossen van bagagekarren en -banden</li> <li>- vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform</li> <li>- registreren en controleren van aantallen/labels volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.)</li> <li>- controleren (visueel) van bagage op afwijkingen</li> <li>- opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (standby)</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/senior bagage handler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdig vervoer van bagagestukken</li> <li>- tijdige meldingen en signalering van afwijkingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> <li>- geen beschadigde bagage</li> <li>- correcte verwerking van bagage</li> </ul>
Beschikbaar materiaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers</li> <li>- bedienen van bagageband en hefhelpmiddelen</li> <li>- opladen/tanken van voertuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers</li> <li>- juist gebruik van equipment en hefhelpmiddelen</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplek</li> <li>- tijdige afvoer van (rest)materialen en afval</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Bagage handler/Mw. bagage/Bagage employee</b>	<b>01.01</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

<b>Functie</b>	<b>Senior baggage handler/Medewerker baggage/ Bagage employee</b>	<b>01.02</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (laten) laden/lossen van bagagekarren en -banden</li> <li>- (laten) vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform</li> <li>- registreren/controleren van labels en aantallen volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.)</li> <li>- overzien van het toegewezen afhandeling proces</li> <li>- opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (standby)</li> <li>- gereedmelden werkzaamheden (per vlucht)</li> <li>- melden van afwijkingen op lijsten en van bagage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdig vervoer van bagage stukken</li> <li>- tijdige meldingen en signalering van afwijkingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> <li>- geen beschadigde bagagestukken</li> <li>- correcte verwerking van bagage</li> </ul>
Beschikbaar materiaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers</li> <li>- bedienen van bagageband en hefhelpmiddelen</li> <li>- opladen/tanken van bagagetrekkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers</li> <li>- juist gebruik van equipment</li> <li>- gebruikte hefhelpmiddelen</li> </ul>
"Lost"- bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zoeken van "lost" bagage volgens opdracht</li> <li>- verzamelen van "zwerf" bagage op daarvoor bestemde plekken/karren</li> <li>- assisteren van lost/found bij het verplaatsen c.q. opslaan van bagage</li> <li>- forwarden (doorsturen), labelen en scannen van bagage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opgevolgde richtlijnen</li> <li>- gevonden bagage</li> <li>- juist verzonden bagage (naar goede partij)</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registreren van de werkzaamheden in de daarvoor bestemde systemen volgens voorschriften</li> <li>- informeren van leiding, afdeling en airline over relevante operationele zaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste vastlegging</li> <li>- volledigheid van informatie</li> </ul>

<b>Functie</b>	<b>Senior baggage handler/Medewerker baggage/Bagage employee</b>	<b>01.02</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwerken en begeleiden van (nieuwe) medewerkers</li> <li>- (laten) schoonhouden van werkplekken en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ingewerkte medewerkers</li> <li>- schone werkplek</li> <li>- tijdige afvoer van (rest)materialen en afval</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedure</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

**Functie**                      **Leidinggevende/Coördinator/Teamleider/Supervisor bagage**                      **01.03**

Organisatie                      Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

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

### Functiedoel

Leidinggeven/coördineren aan bagagediensten.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding afdelingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen van relevante (vlucht-)gegevens</li> <li>- prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden</li> <li>- afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers en diverse afdelingen</li> <li>- zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/personeelsadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste verwerking van gegevens</li> <li>- tijdige dagplanning</li> <li>- afgestemde werkzaamheden</li> </ul>
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toewijzen van medewerkers aan de vluchten/vliegtuigen</li> <li>- aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden</li> <li>- controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen waar nodig</li> <li>- signaleren van en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden</li> <li>- tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden</li> </ul>
Bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgdragen voor laden/lossen en vervoeren van bagagestukken</li> <li>- (laten) controleren van labels en aantallen</li> <li>- gereedmelden van werkzaamheden per vlucht</li> <li>- opdracht geven tot het zoeken en brengen van gevonden "lost bagage"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdig vervoer van bagagestukken</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> <li>- min. aantal beschadigde bagagestukken</li> </ul>
Beheer materiaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op het juist gebruik van materialen en systemen</li> <li>- (laten) ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers</li> <li>- laten oplossen van verstoringen en/of invoeren hulp derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- gebruikte hefhelpmiddelen</li> <li>- juist gebruik van materialen en equipment</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid registratie</li> </ul>

<b>Functie</b>	<b>Leidinggevende/Coördinator/Teamleider/Supervisor</b>	<b>01.03</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies</li> <li>- vastleggen van werkafspraken en extra services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bruikbaarheid procedures en instructies</li> <li>- bruikbaar- en volledigheid van rapportering</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken</li> <li>- doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende</li> <li>- deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied</li> <li>- meewerken in de operatie (indien nodig)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplekken</li> <li>- bruikbaarheid van de voorstellen</li> <li>- kwaliteit van bijdrage aan projecten</li> </ul>
Leidinggeven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer</li> <li>- (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken</li> <li>- zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>- mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doelrealisatie door medewerkers</li> <li>- motivatie van medewerkers</li> <li>- juiste begeleiding</li> <li>- naleving HR-beleid en -procedures</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren</li> <li>- signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adequate toezicht</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

## Functie **Bagage tracing employee**

**01.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

Afhandelen van de gevonden, verloren en beschadigde bagage.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opvangen (passagiers met) gevonden, verloren of beschadigde bagage (in Nederlands en Engels)</li> <li>- opvragen/signaleren van informatie/kenmerken van bagage</li> <li>- verstrekken van informatie over procedures, formaliteiten en status van bagage, dan wel doorverwijzen/meelopen naar betreffende instantie/balie</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste informatie</li> <li>- adequate handelingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> <li>- tijdige signalering van afwijkingen</li> </ul>
Afhandeling bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opbergen, verzegelen en labelen van bagage</li> <li>- laten ophalen/verzenden van bagage</li> <li>- zorgen voor de informatieverstrekking aan betrokkenen (w.o. douane, airlines en transporteurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste afhandeling van bagage</li> <li>- tijdige verzending</li> <li>- juiste administratie</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aanmaken van dossiers</li> <li>- signaleren en registreren van (kenmerken van) van bagage volgens richtlijnen</li> <li>- invoeren van gegevens (vragenlijsten, formulieren, statuswijzigingen e.d.) in systeem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledig- en juistheid van registratie</li> <li>- minimale doorlooptijd registratieproces</li> <li>- tevredenheid verrichte werkzaamheden</li> </ul>
Informatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bijhouden van (veranderingen in) procedures/systemen van de luchthaven en airline(s)</li> <li>- zich op de hoogte stellen van (veranderingen in) procedures &amp; systemen</li> <li>- omgaan met procesverstoringen op de luchthaven volgens instructie met impact op de eigen werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>



---

<b>Functie</b>	<b>Bagage tracing employee</b>	<b>01.04</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

**Functie**                      **Pushbacker/sleper/Allround platformmedewerker**                      **02.01**

Organisatie                      Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

De functie werkt op het platform.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan    leidinggevende  
 Geeft leiding aan    niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen</li> <li>- gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.)</li> <li>- plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig</li> <li>- bedienen van ground support equipment (w.o. pallet-transporter, airstarter unit, loader en/of lopende band)</li> <li>- pushbacken en slepen van vliegtuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste positie van pionnen en blokken</li> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- juist gebruikt hefhelpmiddelen</li> <li>- correcte aan en loskoppeling van het vliegtuig</li> <li>- juiste afstemming met piloot en luchtverkeersleiding</li> </ul>
Bagage/beladen vliegtuigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken)</li> <li>- laten vervoeren van specifieke bagage</li> <li>- bedienen van schaarwagens/loaders t.b.v. in-/uitladen van containers, catering, schoonmaak e.d.</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ (meewerkend)voorman/coördinator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdig vervoer van bagagestukken</li> <li>- tijdige meldingen en signalering van afwijkingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen</li> <li>- doen van verbetervoorstellen</li> <li>- bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplek</li> <li>- bruikbaarheid van de voorstellen</li> <li>- tijdige afvoer van (rest-)materialen en afval</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Pushbacker/sleper/Allround platformmedewerker</b>	<b>02.01</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

**Functie** Ramp agent/Ramp employee/Medewerker platform **02.02**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

De functie werkt op het platform.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen</li> <li>- gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.)</li> <li>- plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig</li> <li>- bedienen van ground support equipment (w.o. pallet-transporter, airstarter unit, loader en/of lopende band)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste positie van pionnen en blokken</li> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- juist gebruik van equipment en hefhelpmiddelen</li> <li>- tevredenheid assistentie</li> </ul>
Bagage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken)</li> <li>- laten vervoeren van specifieke bagage</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ (meewerkend)voorman/coördinator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdig vervoer van bagagestukken</li> <li>- juist gebruik van equipment en hefhelpmiddelen</li> <li>- tijdige meldingen en signalering van afwijkingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen</li> <li>- bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplek</li> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- tijdige afvoer van (rest)-materialen en afval</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Ramp agent/Ramp employee/Medewerker platform</b>	<b>02.02</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

## Functie (Flight) Dispatcher

02.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan medewerkers platform (functioneel)

### Funciedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen en/of controleren van relevante vluchtgegevens (w.o. aankomst- en vertrektijden, beladingsplan)</li> <li>- controleren van de belading, laten aanpassen/afstemmen met loadcontrol waar nodig</li> <li>- zorgen voor beschikbaarheid van documenten en instructie voor omdraaiteam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- belading conform beladingsplan en richtlijnen</li> <li>- tijdig signaleren van afwijkingen</li> <li>- gevolgde procedures</li> </ul>
Belading	<ul style="list-style-type: none"> <li>- instrueren van medewerkers t.a.v. passagiers- en bagagebelading (w.o. wijze en moment)</li> <li>- (laten) plaatsen (specifieke) bagage en vracht in ruim conform beladingsplan</li> <li>- begeleiden van instaproces in vliegtuig conform richtlijnen</li> <li>- inspelen op (mogelijke) verstoringen van het proces</li> <li>- gereedmelden van werkzaamheden (per vlucht)</li> <li>- signaleren van afwijkingen en doorgeven aan verantwoordelijke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste en tijdige belading</li> <li>- tijdig signaleren van afwijkingen</li> <li>- gevolgde procedures</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aftekenen van beladingsplannen</li> <li>- invoeren van gegevens op formulieren/in systemen</li> <li>- registreren en rapporteren van bijzonderheden en incidenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid en juistheid van registratie en control</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonhouden van werkplek en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen</li> <li>- bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s)</li> <li>- zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten</li> <li>- (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplek</li> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- tijdige afvoer van (rest)-materialen en afval</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> </ul>

<b>Functie</b>	<b>(Flight) Dispatcher</b>	<b>02.03</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	- mate van nalevering van voorschriften en procedures - tijdige signalering en melding

### Werkgerelateerde bezwaren

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

**Functie**                      **Turn around coordinator/Voorman omdraai**                      **02.04**

Organisatie                      Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

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

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan    leidinggevende  
Geeft leiding aan    niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Operatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen van informatie t.b.v. de platform en passagiers afhandeling</li> <li>- coördineren en afstemmen van alle afhandelsactiviteiten eigen medewerkers en medewerkers van derden (schoonmaak, tanken, catering e.d.)</li> <li>- signaleren van en anticiperen op bijzonderheden c.q. (dreigende) afwijkingen/verstoringen</li> <li>- overleggen met stakeholders (leveranciers, piloten, crew) over noodzakelijke acties ter minimalisering van verstoringen van de vertrektijden</li> <li>- volgen van het boardingproces, passagiers en koffercontrole e.d. en anticiperen op afwijkingen</li> <li>- toezien op handhaving van platformregels door teamleden en door derden belast met uitvoering van overige operationele platformprocessen</li> <li>- afmelden van het omdraiproces bij flightcoördinator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- efficiëntie van uitvoering afhandeling conform planning</li> <li>- juiste prioriteitstelling</li> </ul>
Platformafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- coördineren en controleren van de werkzaamheden m.b.t. het lossen en laden van vliegtuigen alsmede de aankomst- en vertrekservice volgens de beladinginstructies</li> <li>- verzamelen van relevante vluchtgegevens uit de daarvoor bestemde systemen</li> <li>- (laten)verzorgen van aankomst- en vertrekservice; platforminspectie, docking, plaatsen van blokken, afbakenen van kritische zone, (af-)koppelen van verwarming, GPU (Ground Power Unit) etc.</li> <li>- toezien op en coördineren van de werkuitvoering en voortgang, ingrijpen bij afwijkingen en geven van aanvullende instructies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correctheid controles</li> <li>- tijdige uitvoering van handelingen</li> <li>- zorgvuldigheid en juistheid van registratie en administratie</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten en omdraaitijd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid registratie</li> </ul>



**Functie** Turn around coordinator/Voorman omdraai **02.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies</li> <li>- vastleggen van werkafspraken en extra services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bruikbaarheid procedures en instructies</li> <li>- bruikbaar- en volledigheid van rapportering</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afhandelingsproces op vluchtniveau</li> <li>- meewerken tijdens omdraaien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bruikbaarheid van de voorstellen</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren</li> <li>- signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adequate toezicht</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en anticipatie</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

<b>Functie</b>	<b>Leidinggevende passenger handling/ Supervisor passenger handling/Passage</b>	<b>03.01</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan ca. 25 medewerkers landside

### Functiedoel

Vorbereiden en zorgdragen voor optimale passagiers- en vluchtafhandeling.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding afdelingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen van relevante gegevens (w.o. verwachte toestroom van passagiers, bezettingsbehoefte, vluchtgegevens en specifieke behoeften/afspraken met passagiers)</li> <li>- toewijzen van medewerkers aan de vluchten/werkplekken</li> <li>- prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden</li> <li>- afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers luchtvaartmaatschappijen en luchthaven en diverse afdelingen</li> <li>- zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/personeelsadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste verwerking van gegevens</li> <li>- tijdige dagplanning</li> <li>- afgestemde werkzaamheden</li> </ul>
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden</li> <li>- controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden</li> <li>- signaleren, bijsturen en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden</li> <li>- tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden</li> </ul>
Passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgdragen voor de serviceverlening en afhandeling van passagiers</li> <li>- laten ondersteunen van passagiers (o.a. bij inchecken, omboekingen en "lost" bagage)</li> <li>- toezien op het verloop en wijze van serviceverlening en passagiersafhandeling, bijsturen waar nodig</li> <li>- oplossen van problemen/conflicten met passagiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct en tijdige serviceverlening en afhandeling van passagiers</li> <li>- tijdige bijsturing</li> <li>- servicegerichtheid</li> <li>- minimale doorlooptijd check-in/onboarding</li> </ul>
Beheer systemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op het juist gebruik van systemen</li> <li>- laten oplossen van verstoringen en/of inroepen hulp derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opgevolgde voorschriften en opdrachten</li> <li>- juist gebruik van systemen</li> </ul>

<b>Functie</b>	<b>Leidinggevende passenger handling/ Supervisor passenger handling/Passage</b>	<b>03.01</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. passagiersgegevens/kenmerken van "lost" bagage</li> <li>- (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies</li> <li>- vastleggen van werkafspraken en maken van logboek/dagrapportages/verslagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid registratie</li> <li>- bruikbaarheid procedures en instructies</li> <li>- bruikbaar- en volledigheid van rapportering</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken</li> <li>- doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende</li> <li>- deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied</li> <li>- meewerken in de operatie (indien nodig)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone werkplekken</li> <li>- bruikbaarheid van de voorstellen</li> <li>- kwaliteit van bijdrage aan projecten</li> </ul>
Leidinggeven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer</li> <li>- (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken</li> <li>- zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>- mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doelrealisatie door medewerkers</li> <li>- motivatie van medewerkers</li> <li>- juiste begeleiding</li> <li>- naleving HR-beleid en -procedures</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en anticipatie</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

## Functie Supervisor passagiersassistentie

03.02

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

De passagiersassistentie begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleenstaande moeders met kinderen, mensen met vlieg angst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager

Geeft leiding aan ca. 25 passagiersassistenten (vaktechnisch)

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegevoegd team	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost)</li> <li>- signaleren van, bijzonderheden en/of afwijkingen en nemen van maatregelen vaak in afstemming met dispatcher en leidinggevende</li> <li>- oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost</li> <li>- optreden als 1<sup>e</sup> aanspreekpunt bij calamiteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- voortgang werkzaamheden</li> <li>- doeltreffendheid bijsturing</li> <li>- snelheid van probleemoplossing</li> </ul>
Coachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers o.h.g.v. kwaliteit, houding en gedrag</li> <li>- geven van aanwijzingen over wijze van werkkuitvoering (hospitality, communicatie, tempo, service e.d.)</li> <li>- overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job</li> <li>- functioneren als 1<sup>e</sup> aanspreekpunt bij vragen medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wijze van taakuitvoering door medewerkers</li> <li>- inzetbaarheid van medewerkers</li> <li>- kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden</li> <li>- mate van betrokkenheid van aangestuurde/ondersteunde medewerkers</li> </ul>
Vervoer passagiers vertrekkende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies PDA met geschikt hulpmiddel</li> <li>- controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (Engels)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven</li> <li>- gehaalde vlucht en targets</li> </ul>

**Functie** **Supervisor passagiersassistentie** **03.02**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen</li> <li>- begeleiden van medewerkers tot de gate</li> <li>- registreren van handelingen in systeem PDA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nageleefde procedures</li> </ul>
Assistentie passagier boarding- en deboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren van passagier naar vliegtuigstoel</li> <li>- verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig</li> <li>- tillen van passagier op en van vliegtuigstoel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid over service</li> <li>- gevolgde procedures</li> </ul>
Vervoer aankomende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate</li> <li>- controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie luchtvaartmaatschappij</li> <li>- begeleiden van passagiers (incl. handbagage) langs de douane en naar de bagagehal</li> <li>- ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gevolgde procedures</li> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- snelheid van handelen</li> <li>- gehaalde vlucht</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s)</li> <li>- doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende</li> <li>- deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- bruikbaarheid van de voorstellen</li> <li>- kwaliteit van bijdrage aan projecten</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en anticipatie</li> </ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

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

**Functie**                      **Servicebalie employee/Ticketbalie employee**                      **03.03**

Organisatie                      Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

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

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan    leidinggevende  
Geeft leiding aan    niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beantwoorden van vragen van reizigers en bezoekers (in Nederlands en Engels)</li> <li>- verstrekken van informatie, dan wel doorverwijzen/meelopen naar betreffende instantie/balie</li> <li>- verrichten van bijkomende handelingen (w.o. omboeken van tickets bij vertragingen en annuleringen en/of verwerkingen van overbagage)</li> <li>- verkopen van vliegtickets, upgrades, cash</li> <li>- boeken van hotels, vervoer e.d. voor (gestrande) passagiers</li> <li>- afhandelen van vragen/verzoeken conform richtlijnen en procedures van luchtvaartmaatschappij(en) signaleren van afwijkingen aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste informatie/doorverwijzing</li> <li>- adequate handelingen</li> <li>- gevolgde richtlijnen</li> <li>- servicegerichtheid</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registreren en controleren van gegevens volgens richtlijnen</li> <li>- invoeren van gegevens in systemen</li> <li>- beheren van de kas en invoeren van de financiële administratie</li> <li>- uitvoeren van overige bijkomende administratieve werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledig- en juistheid van registratie en controle</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bijhouden van veranderingen in procedures/systemen van de luchthaven en airline(s)</li> <li>- zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten</li> <li>- (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven</li> <li>- schoon en representatief houden van de werkplek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Servicebalie employee/Ticketbalie employee</b>	<b>03.03</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
		- tijdige signalering en melding

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

## Functie **Passagiersassistent**

**03.04**

Organisatie **Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)**

### Functiecontext

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vlieg angst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan **leidinggevende**

Geeft leiding aan **niet van toepassing**

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies (PDA) met geschikt hulpmiddel</li> <li>- controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels)</li> <li>- bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen</li> <li>- begeleiden van medewerkers naar wegbrenglocatie</li> <li>- registreren van handelingen in systeem PDA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven</li> <li>- gehaalde vlucht en targets</li> <li>- nageleefde procedures</li> </ul>
Assistentie passagier boarding- en deboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren van passagier naar vliegtuigstoel</li> <li>- verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig</li> <li>- tillen van passagier op en van vliegtuigstoel</li> <li>- plaatsen van handbagage in bagagebakken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid over service</li> <li>- gevolgde procedures</li> </ul>
Vervoer aankomende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/ophaallocatie</li> <li>- controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie luchtvaartmaatschappij</li> <li>- begeleiden van passagiers (incl. (hand-)bagage) langs de douane en naar de eindlocatie (bijv. naar de trein, taxi of vertrekhal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gevolgde procedures</li> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- snelheid van handelen</li> <li>- gehaalde vlucht</li> </ul>



**Functie** **Passagiersassistent** **03.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi</li> </ul>	
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers</li> <li>- bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s)</li> <li>- ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- beschikbaarheid van vervoersmiddelen</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

**Functie** **Passagiers assistent (Platform, incl. ambulift)** **03.05**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vliegangst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

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

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

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan leidinggevende  
 Geeft leiding aan niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij gate/afhaalallocatie a.d.h.v. instructies PDA</li> <li>- controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels)</li> <li>- rijden met passagiersloader naar wegbrenglocatie en bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderd zijn</li> <li>- overdragen van rolstoel aan platformmedewerker bij vliegtuig</li> <li>- registreren van handelingen in systeem PDA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- efficiënte en snelle verplaatsing over platform</li> <li>- gehaalde vlucht en targets</li> <li>- nageleefde procedures</li> </ul>
Assistentie passagier boarding- en deboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren van passagier naar vliegtuigstoel</li> <li>- verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig</li> <li>- tillen van passagier op en van vliegtuigstoel</li> <li>- plaatsen van handbagage in bagagebakken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid over service</li> <li>- gevolgde procedures</li> </ul>
Vervoer aankomende passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/afhaalallocatie</li> <li>- begeleiden van passagiers (incl. handbagage en rolstoel naar gate waar collega zorgt voor verder vervoer over luchthaven)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gevolgde procedures</li> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- snelheid van handelen</li> </ul>

**Functie** **Passagiers assistent (Platform, incl. ambulift)** **03.05**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde schaarwagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren (dagelijks) van technische staat van voertuig d.m.v. checklist</li> <li>- verzorgen van klein onderhoud aan voertuig</li> <li>- schoonhouden van voertuig</li> <li>- signaleren en melden van storingen aan leidinggeven- de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste controles</li> <li>- kwaliteit van gebruikers- onderhoud</li> <li>- tijdige signalering storin- gen</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers</li> <li>- bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s)</li> <li>- ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- beschikbaarheid van vervoersmiddelen</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en proce- dures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

## Functie Medewerker passage/Grondsteward/Agent

03.06

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

De medewerker passage werkt zowel voor als na de douane en begeleidt de passagiers van de entree van het vliegveld tot de ingang van het vliegtuig.

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

### Funciedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Check-in afhandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inchecken van passagiers en bagage, controleren van reis- en vervoersdocumenten</li> <li>- innemen en labelen van (hand)bagage, vastleggen van gegevens</li> <li>- vaststellen en be-/afrekenen van overgewichtbagage, upgrades, afhandelen odd-size bagage overeenkomstig de geldende instructies</li> <li>- uitvoeren van omboekingen in de daarvoor bestemde (geautomatiseerde) systemen</li> <li>- afsluiten van de check-in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nageleefde procedures en voorschriften</li> <li>- tevreden passagiers</li> <li>- juiste berekening en afhandeling overbagage</li> <li>- juist verstrekte documenten en informatie</li> <li>- minimale doorlooptijd van check-in afhandeling</li> </ul>
Assistentie boarding en deboarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren van documenten (tickets en reisdocumentencontrole) en identiteitscheck van passagiers e.d.</li> <li>- inname handbagage aan de gate, labelen en toevoegen in het systeem</li> <li>- zorgen voor gate closure</li> <li>- nakijken en zekerstellen passagiers (en bagage)lijsten melden van afwijkingen en inschakelen verantwoordelijke collega's/betrokken stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gecontroleerde documenten</li> <li>- tevredenheid service</li> <li>- correcte registratie</li> <li>- gevolgde procedures</li> <li>- minimale doorlooptijd boarding en deboarding</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opvangen, begeleiden en verwijzen van passagiers (in Nederlands en Engels)</li> <li>- begeleiden van (nieuwe) medewerkers/stagiaires</li> <li>- maken en verzenden van vluchtrapportages</li> <li>- begeleiden van minderjarigen (UM's), mindervaliden PRM (Persons Reduce Mobility), scootmobiel, bekende personen, e.d.</li> <li>- schoon en representatief houden van werkplek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis van procedures/systemen</li> <li>- beschikbare actuele informatie</li> <li>- representatieve werkplek</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> </ul>

<b>Functie</b>	<b>Medewerker passage/Grondsteward/Agent</b>	<b>03.06</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

**Functie** **Leidinggevende/Supervisor lounge** **04.01**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Functiecontext**

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

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

**Positie in de organisatie**

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

**Functiedoel**

Leidinggeven aan de werkzaamheden in de lounge.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Roosters (korte termijn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oplossen van personeelstekorten</li> <li>- inzetten van medewerkers op de verschillende werkplekken, rekening houdend met capaciteiten van beschikbare medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleving richtlijnen/wet arbeidstijden</li> <li>- omvang/kosten van externe inhuur</li> </ul>
Aansturing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informeren en instrueren van medewerkers</li> <li>- aansturen bewaken en toezien op de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen indien nodig</li> <li>- oplossen van problemen die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inzet/bijdrage van medewerkers conform afspraken</li> <li>- effectiviteit van bijsturing</li> <li>- effectiviteit van afhandeling issues, onvolkomenheden</li> </ul>
Verbetering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doen van verbetervoorstellen vanuit inzicht in operationele knelpunten/verbeteringen</li> <li>- uitwerken en implementeren van verbeteringen in service en dienstverlening, na goedkeuring van het voorstel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bruikbaarheid van voorstellen</li> <li>- draagvlak voor verbeteringen</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- afhandelen van klachten</li> <li>- afroepen/bestellen van voorraden</li> <li>- oplossen van verstoringen/afwijkingen die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost</li> <li>- uitvoeren van administratieve werkzaamheden en rapporteren volgens procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid passagiers/klanten</li> <li>- tijdig en juist geleverde goederen</li> <li>- juiste vastlegging en rapportage</li> </ul>
Leidinggeven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer</li> <li>- (laten) inwerken en trainen van medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doelrealisatie door medewerkers</li> <li>- motivatie van medewerkers</li> </ul>

**Functie**                      **Leidinggevende/Supervisor lounge**                      **04.01**

Organisatie                      Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>- mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste begeleiding</li> <li>- naleving HR-beleid en -procedures</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren</li> <li>- signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adequate toezicht</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> </ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

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

## Functie Medewerker lounge

04.02

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

Verlenen van service aan passagiers in de lounge.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ontvangst gasten/ passagiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inchecken en registreren van gasten rekening houdend met toegangsbeleid van de luchtvaartmaatschappij en de maximale capaciteit van de lounge</li> <li>- weigeren van gasten bij onvoldoende capaciteit</li> <li>- afrekenen van kosten voor toegang (indien nodig)</li> <li>- informeren van gasten over mogelijkheden en dienstverlening in de lounge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conformiteit aan toegangsbeleid en capaciteitsnormen</li> <li>- volledigheid en juistheid van registratie</li> <li>- tevredenheid over ontvangst</li> </ul>
Hosting en service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beantwoorden van vragen van gasten (vluchttijden, routes op AMS, procedures, samenstelling snacks e.d.)</li> <li>- regelen van assistentie voor begeleiding van minder valide gasten</li> <li>- omroepen van passagiers en vluchten indien nodig</li> <li>- (mede) afsluiten van de lounge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid van informatie</li> <li>- vriendelijk en correct taalgebruik</li> <li>- snelheid van antwoorden</li> </ul>
Buffet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- op orde houden van food en beverage buffet</li> <li>- vervaardigen van snacks en versnaperingen ter ondersteuning van de keuken</li> <li>- signaleren van dreigende te korten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdige aanvulling van vitrines</li> <li>- uitstraling (opmaak, presentatie) van vitrines</li> <li>- volgens voorschriften</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwerken van nieuwe medewerkers</li> <li>- schoon- en opgeruimd houden van de lounge</li> <li>- meehelpen in de keuken bij bereiden en afwassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitstraling lounge</li> <li>- gevolgde voorschriften</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> </ul>



<b>Functie</b>	<b>Medewerker lounge</b>	<b>04.02</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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

## Functie Medewerker keuken

04.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bereiding snacks en versnaperingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opwarmen/bereiden van soepen en snacks gebruikmakend van de daarvoor bestemde apparatuur</li> <li>- opmaken van schalen en borden, vullen van manden en borden</li> <li>- aanvullen van het buffet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gevolgde voorschriften (bereidingswijze e.d.)</li> <li>- tijdige (proactieve) aanvulling buffet</li> <li>- tempo van bereiding en mate waarin verspilling wordt voorkomen</li> </ul>
Buffet en representatieve lounge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aanvullen van het buffet</li> <li>- weghalen van lege schalen, borden e.d.</li> <li>- representatief en schoonhouden van buffet en omgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitstraling buffet dat voldoet aan de kwaliteits- en presentatienormen</li> <li>- tijdigheid aanvullingen</li> </ul>
Keuken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opslaan van binnenkomende etenswaren en goederen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid bestellingen</li> <li>- gevolgde voorschriften (first in first-out)</li> </ul>
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonmaken en opruimende keuken en de keukenapparatuur</li> <li>- vullen, leeghalen en aanzetten van de afwasmachines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdig opruimen en afvoeren</li> <li>- orde en netheid van de keuken en het bedrijfsrestaurant</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Medewerker keuken</b>	<b>04.03</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

Resultaatgebieden

Kernactiviteiten

Resultaatcriteria

- tijdige signalering en melding

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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



## Functie **Personeelsplanner**

05.02

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- afstemmen over benodigde personeelscapaciteit o.b.v. de aangekondigde vluchten</li> <li>- controleren van informatie, o.a. van beschikbaarheid van medewerkers en vereiste vaardigheden en kwalificaties</li> <li>- plannen van personele inzet rekening houdend met beschikbare budgetten en kwaliteiten</li> <li>- signaleren en anticiperen op bijzonderheden</li> <li>- bespreken van knelpunten in de planning met betrokkene(n)</li> <li>- informeren betrokkene over in te lenen personeel (aantallen en kwalitatieve vereisten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- optimale match vraag en aanbod</li> <li>- uitvoerbare planning</li> </ul>
Overzicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- onderhouden van contacten m.b.t. de benodigde personeelscapaciteit</li> <li>- monitoren van de uitvoering van roosters</li> <li>- onderhouden van de week- en dagplanning</li> <li>- afhandelen van planningsproblemen en inspelen op onverwachte situaties, overleggen met betrokkenen over knelpunten en mogelijke oplossingen</li> <li>- aanpassing van planningen conform procedures</li> <li>- escaleren van leidinggevende in geval van niet oplosbare planningsproblemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- snelheid opgeloste problemen</li> <li>- tijdig aanpaste planningen</li> <li>- tijdige escalatie</li> </ul>
(Personeels-)administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastleggen van informatie over beschikbaarheid</li> <li>- verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met evenredige verdeling van mogelijkheden</li> <li>- registreren van ziekte, trainingen, vakanties, overwerkuren e.d. in het systeem, doorgeven aan HR</li> <li>- samenstellen van rapportages en overzichten (w.o. vakantierooster en bezettingslijsten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste verwerking van gegevens</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedure</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Personeelsplanner</b>	<b>05.02</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

**Werkgerelateerde bezwaren**

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

## Functie (Praktijk)trainer (platform)

05.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- samenstellen van lesmateriaal, theorie- en praktijktrainingen rekening houdend met richtlijnen van luchtvaartmaatschappijen, protocollen en manuals van ground service equipment (in Engels)</li> <li>- bewaken van trainingsnoodzaak</li> <li>- vastleggen van en anticiperen op (gewijzigde) opleidingseisen van luchtvaartmaatschappijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actualiteit en kwaliteit van lesmateriaal</li> <li>- tijdig opgeleide medewerkers</li> </ul>
Uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van theoretische en praktijktrainingen incl. werken met groot materieel (de-icing, pushback, VDGS, Triple-A)</li> <li>- uitleggen van procedures, beantwoorden van vragen</li> <li>- observeren, motiveren en stimuleren van medewerkers</li> <li>- begeleiden en coachen van medewerkers</li> <li>- beoordelen van bekwaamheid en geven van feedback</li> <li>- signaleren en oplossen van (dreigende) problemen of afwijkingen in het trainingsproces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteit en doeltreffendheid van praktijktrainingen</li> <li>- juiste beoordeling bekwaamheid medewerkers</li> </ul>
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastleggen van geplande en gerealiseerde trainingen</li> <li>- registreren en bijhouden van opleidingsresultaten en bevoegdheden</li> <li>- aftekenen van certificaten voor medewerkers</li> <li>- bewaken van geldigheidsduur van certificeringen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correcte registratie-/ administratie gegevens</li> </ul>
Verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adviseren van management m.b.t. scholing en opleiding</li> <li>- evalueren van opleidingsresultaten en adviseren over aanvullende opleidingsinspanningen</li> <li>- signaleren van (wijzigingen in) opleidingsbehoeften</li> <li>- volgen van ontwikkelingen de organisatie en het vakgebied, w.o. door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen en contacten met collega trainers op luchthaven/bij andere werkgevers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteit van bijdrage aan optimalisatie trainingen</li> <li>- tevredenheid leidinggevende over advies</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> </ul>

---

**Functie** (Praktijk)trainer (platform) **05.03**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

---

Resultaatgebieden

Kernactiviteiten

Resultaatcriteria

- tijdige signalering en melding

---

### Werkgerelateerde bezwaren

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



**Functie** **Praktijktrainer/Coach (on the job)** **05.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan leidinggevende  
 Geeft leiding aan niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegewezen team	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost)</li> <li>- signaleren van, bijzonderheden of afwijkingen in de procesgang en overleggen met leidinggevende over oplossing</li> <li>- oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- voortgang werkzaamheden</li> <li>- doeltreffendheid bijsturing</li> <li>- snelheid van probleemoplossing</li> </ul>
Coachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers</li> <li>- geven van aanwijzingen over wijze van werkkuitvoering (communicatie, tempo, service e.d.)</li> <li>- overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job</li> <li>- functioneren als 1<sup>e</sup> aanspreekpunt bij vragen medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wijze van taakuitvoering door medewerkers</li> <li>- inzetbaarheid van medewerkers</li> <li>- kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden</li> <li>- mate van betrokkenheid van aangestuurde/ondersteunde medewerkers</li> </ul>
Opgeleide en geïnstrueerde medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van uitleg en instructie processen, procesvoering, kwaliteitseisen, onderhoud e.d.</li> <li>- uiteenzetten, overdragen en toelichten van de lesstof, inspelen op vragen en reacties</li> <li>- toelichten van risico's m.b.t. de veiligheid en kwaliteit, alsmede aangeven/toelichten om te gaan met verstoringen en incidenten</li> <li>- geven van praktijkgerichte instructie op werkplekken, w.o. opsporen van (gefingeerde) verstoringen en het verhelpen daarvan</li> <li>- toetsen van het niveau van kennis en vaardigheid van betrokkenen d.m.v. afnemen van toetsen/examens (w.o. praktijkexamens en/of competentiechecks)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mate van aansluiten opleidingen/instructies op praktijksituatie en eigenheden doelgroep</li> <li>- mate waarin efficiënt kennis e.d. wordt overgedragen</li> <li>- aantal geslaagde cursisten</li> <li>- tevredenheid cursisten over gevolgde opleiding</li> </ul>
Verbetervoorstellen opleiding inspanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opstellen van rapporten, evalueren en toetsen van resultaten en adviseren m.b.t. aanvullende opleidingsinspanningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inzichtelijkheid evaluatie opleidingsresultaten</li> </ul>

**Functie** **Praktijktrainer/Coach (on the job)** **05.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volgen van de ontwikkelingen binnen de organisatie en signaleren van zich wijzigende opleidingsbehoeften, zodanig dat de opleidingsactiviteiten tijdig kunnen worden aangepast en daardoor blijven voldoen aan de gestelde doelen</li> <li>- volgen van ontwikkelingen binnen het vakgebied door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid van signaleren van wijzigingen in opleidingsbehoeften</li> <li>- kwaliteit van verbetervoorstellen</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren</li> <li>- signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adequate toezicht</li> <li>- mate van naleving van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en anticipatie</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

<b>Functie</b>	<b>Huismeester</b>	<b>05.05</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende  
Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzamelde hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgen voor een goede verdeling over de luchthaven van hulpmiddelen door het verplaatsen van hulpmiddelen zoals rolstoelen en elektrische karren</li> <li>- lopen van controle rondes over de luchthaven parkeerplaatsen, bushaltes e.d. om rolstoelen terug te halen</li> <li>- ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschikbaarheid hulpmiddelen</li> </ul>
Rolstoelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inspecteren van rolstoelen, signaleren van gebreken en mogelijkheden tot verbetering</li> <li>- uitvoeren van (kleine) reparaties en schoonmaken</li> <li>- regelen van uitvoeren van grotere reparaties door derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- werkende en schone rolstoelen</li> </ul>
Elektrokarren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zorgdragen voor het opladen en verdelen van elektrokarren over de luchthaven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschikbaarheid elektrokarren</li> </ul>
Service (kantoor- en kantineruimte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inplannen van aanvragen</li> <li>- aanvullen van voorraden</li> <li>- in orde maken van vergaderruimtes</li> <li>- verzorgen van interne verhuizingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid over uitvoering</li> <li>- tijdig aangevulde voorraden</li> <li>- tijdige uitvoering</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- wijzen van passagiers/medewerkers op onveilige situaties</li> <li>- signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedures</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Huismeester</b>	<b>05.05</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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



<b>Functie</b>	<b>Recruiter</b>	<b>05.06</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- signaleren en melden van onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedure</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

**Functie** **Medewerker personeelsadministratie** **05.07**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan leidinggevende  
 Geeft leiding aan niet van toepassing

**Functiedoel**

Uitvoeren van personeelsadministratie, zodanig dat optimale ondersteuning wordt gerealiseerd.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsadministratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doorvoeren van veranderingen in arbeidsovereenkomst en in systemen</li> <li>- zorgen voor aan- en afmeldingen i.h.k.v. sociale wetgeving, Belastingdienst, pensioenfonds</li> <li>- verwerken van informatie m.b.t. functionerings- en beoordelingsgesprekken, opleidingsafspraken e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compleet- en correctheid van de administratie</li> <li>- tijdigheid aan- en afmeldingen</li> <li>- toegankelijkheid opgeslagen data</li> </ul>
Salarisadministratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen en controleren van de input voor de salarisberekening</li> <li>- doorvoeren van mutaties in systemen</li> <li>- toepassen van regels m.b.t. toeslagen voor overwerk</li> <li>- laten opstellen van bruto-/nettoberekeningen</li> <li>- aanleveren van salarisgegevens aan extern salarisbureau</li> <li>- beantwoorden van vragen m.b.t. salarisadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correctheid van de verwerking wijzigingen</li> <li>- nauwkeurigheid van controles en berekeningen</li> <li>- inzichtelijk- en tijdigheid berekeningen</li> </ul>
Correspondentie (overwegend vertrouwelijk)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opstellen van brieven, mededelingen e.d. volgens aanwijzingen</li> <li>- verwerken van documenten en zorg dragen voor de ondertekening volgens gegeven bevoegdheden</li> <li>- archiveren van afdelings- en personeelsgegevens, volgens regels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdig- en juistheid van administratieve verwerkingen</li> <li>- vindbaarheid gegevens</li> </ul>
Informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informeren van medewerkers en managers t.a.v. HR-regelingen</li> <li>- verstrekken van informatie via diverse kanalen (e.e.a. op basis van aangeleverde informatie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid medewerkers/managers</li> <li>- volledigheid van informatie</li> </ul>
Algemene HR-ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bieden van ondersteuning aan de HR-afdeling en aan de HR-adviseurs bij alle voorkomende werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteit verleende ondersteuning</li> <li>- tevredenheid opdrachtgever</li> </ul>
Veilig en verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de geldende voorschriften en procedures</li> <li>- signaleren en melden van onregelmatigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actuele kennis voorschriften en procedure</li> <li>- mate van nalevering van voorschriften en procedures</li> <li>- tijdige signalering en melding</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Medewerker personeelsadministratie</b>	<b>05.07</b>
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

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





## Bijlagen

## Bijlage 1    Format functieprofiel

<b>Functie</b>	<b>[functienaam]</b>	<b>[functienummer]</b>
Organisatie	[Organisatiennaam]	

### Functiecontext

#### Positie in de organisatie

Rapporteert aan:

Geeft leiding aan:

#### Functiedoel

#### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-

#### Werkgerelateerde bezwaren

## Bijlage 2 Toelichting format functieprofiel

Functie	[functienaam]	[functienummer]
Organisatie	[Organisatiennaam]	

### Functiecontext

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

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hieronder wordt de plaats van de functie in de organisatiestructuur van de onderneming aangegeven. Wie is de direct leidinggevende?

Geeft leiding aan Aan wie wordt, eventueel, direct en indirect (meerdere lagen leidinggeven) leidinggegeven. Zo niet, dan 'Niet van toepassing.'

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

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

## Werkgerelateerde bezwaren

Werkomstandigheden zijn soms zodanig dat ze bovenmatige inspanningen vereisen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren. De bezwarende omstandigheden omschrijven - voor zover van toepassing - in maximaal vier alinea's en in de aangegeven volgorde (zie ook bijlage 3 de ORBA-methode):

Zwaarte; Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren?

Houding & beweging; Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren?

Werkomstandigheden; Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie?

Persoonlijk risico; Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (kans op letsel).

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

**Het functieprofiel is nu compleet en kan ingedeeld worden.**

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

### Bijlage 3 de ORBA-methode

Binnen de WPBL wordt gebruik gemaakt van de ORBA<sup>®</sup>-functiewaarderingsmethode. ORBA<sup>®</sup> behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingsystemen in Nederland en is eigendom van AWWN. De ORBA<sup>®</sup>-methode is een instrument voor het analyseren van verschillen tussen functies en het uitdrukken van deze verschillen in termen van relatieve zwaarte of niveau. De belangrijkste toepassing is het op consistente en rechtvaardige wijze onderbouwen van beloningsverhoudingen.

Het gehele proces van ontwikkeling, toetsing en toepassing van de ORBA<sup>®</sup>-methode wordt door AWWN afgestemd met deskundigen van de vakorganisaties.

#### Waarderen van functies met ORBA<sup>®</sup>

De ORBA<sup>®</sup>-functiewaarderingsmethode:

- maakt het mogelijk functies op vergelijkbare wijze te analyseren en te waarderen;
- onderscheidt datgene in functies, wat van belang is om de relatieve zwaarte of het niveau van een functie te bepalen;
- maakt transparante, heldere en eenduidige uitleg over de waarderingsuitkomsten mogelijk;
- sluit aan bij maatschappelijk geaccepteerde rangordeverhoudingen.

De ORBA<sup>®</sup>-methode hanteert het volgende model:



Hieronder volgt een korte toelichting op het bovenstaande model.

#### Verwachte bijdrage

De output, het beoogde resultaat, is het vertrekpunt in het analytisch kader. Richtinggevende vragen hierbij zijn:

- Wat is het beoogde resultaat van de functie en binnen welke kaders moet dit gerealiseerd worden? (gezichtspunt effect)
- Welke invloed moet worden uitgeoefend op anderen om het resultaat te realiseren? (gezichtspunt relationele invloed)
- Betreft het een leidinggevende functie? Zo ja, betreft dit hiërarchische of vaktechnische/functionele aansturing? (gezichtspunt positionele invloed)

#### Functionele beslissingen

Wat is de aard van de functionele beslissingen die de medewerker moet nemen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren? Richtinggevend hierbij is:

- Wat is de moeilijkheidsgraad van de vragen en problemen waarmee de functionaris wordt geconfronteerd en welke ruimte heeft de functionaris voor het vinden van oplossingen? (gezichtspunt problematiek)

### **Vereiste bekwaamheden**

Welke bekwaamheden zijn vereist om de verwachte bijdrage te kunnen leveren en de beslissingen te kunnen nemen? Richtinggevende vragen hierbij zijn:

- Welke breedte- en dieptekennis is vereist om problemen op te lossen? (gezichtspunt kennis)
- Welke vaardigheden zijn nodig om op het vereiste niveau te kunnen communiceren? (gezichtspunt communicatie)
- Welke motorische vaardigheden moet de functionaris hebben om de vereiste bewegingen te kunnen uitvoeren? (gezichtspunt motoriek)

### **Werkgerelateerde bezwaren**

Welke bezwaren zijn verbonden aan het werk? Richtinggevende vragen hierbij zijn:

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

Meer informatie over de ORBA-methode is te vinden op de website van AWWN ([www.awvn.nl/orba](http://www.awvn.nl/orba)).

## Bijlage 4 Indelingsformulier

### Indelingsbesluit

Functienaam bedrijfsfunctie	Datum	Functiegroep
-----------------------------	-------	--------------

### Vergeleken branchefuncties

Volgnr.	Functienaam branchefunctie	Functienummer	Functiegroep
---------	----------------------------	---------------	--------------

1.

2.

### Onderbouwing indelingsbesluit

#### De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 1

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

### Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 1 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat ....

*Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 1.*



## De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 2

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

### Toelichting

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

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

## Bijlage 5 Vergelijkbare functienamen branchefuncties

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

## Bijlage 2. Salarisschalen

Per 1 januari 2023 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 11,68	€ 12,83
B	€ 11,68	€ 12,91
C	€ 11,74	€ 13,59
D	€ 11,78	€ 13,83
E	€ 12,17	€ 15,77
F	€ 12,53	€ 16,49
G	€ 13,36	€ 19,20
H	€ 14,28	€ 20,64
I	€ 15,12	€ 22,33
J	€ 16,41	€ 24,72

Per 1 januari 2024 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 12,74	€ 13,68
B	€ 12,74	€ 13,83
C	€ 12,83	€ 14,42
D	€ 12,91	€ 14,89
E	€ 13,28	€ 16,28
F	€ 13,70	€ 17,19
G	€ 14,42	€ 19,20
H	€ 15,24	€ 20,64
I	€ 16,14	€ 22,38
J	€ 17,33	€ 24,72

Per 1 januari 2025 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 13,80	€ 14,52
B	€ 13,80	€ 14,76
C	€ 13,92	€ 15,24
D	€ 14,04	€ 15,96
E	€ 14,40	€ 16,80
F	€ 14,88	€ 17,88
G	€ 15,48	€ 19,20
H	€ 16,20	€ 20,64
I	€ 17,16	€ 22,44
J	€ 18,24	€ 24,72

## **Bijlage 3. Protocol**

### **Het protocol behorend bij de cao 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2025**

#### **Sociaal Fonds**

Partijen streven er naar een Sociaal Fonds voor de sector op te richten en daar in Q2 2022 verder over in gesprek te gaan. Binnen dit Sociaal Fonds worden ook afspraken gemaakt over de geschillencommissie en nalevingsclausule.

#### **Werkgelegenheid**

Mens volgt werk: behoud van vakmensen en vakmanschap, voorkoming van inkomensverlies en behoud van werkgelegenheid - op zowel het niveau van de sector als geheel als de afzonderlijke bedrijven - en het bieden van werkzekerheid is een belangrijk onderdeel van de sectorale afspraken. Cao-partijen erkennen dat streven alleen kan worden waargemaakt op voorwaarde van een gezonde en dus rendabele bedrijfsvoering. In dat kader geldt het volgende: een gezamenlijk optreden om de marktomstandigheden waarin de afhandelingsbedrijven opereren structureel te verbeteren. Dit betekent ook dat partijen bij de daartoe aangewezen instanties (waaronder maar niet uitsluitend Schiphol Group) gezamenlijk zullen bepleiten om nadere regels te stellen aan bedrijven met betrekking tot hun wijze van opereren in het bijzonder met betrekking tot het te voeren sociaal beleid - de zogenaamde 'license to operate'. Onderzocht zal worden of in dat verband tevens aansluiting bij de Code Verantwoordelijk Marktgedrag - die ziet op het bevorderen van fair handelen van alle bij aan- en uitbesteding van werkzaamheden door opdrachtgevers - betrokken partijen wenselijk is.

#### **Pensioen**

Partijen gaan in Q3/Q4 van 2022 met elkaar in overleg over het tot stand brengen van een nieuwe sectorbrede pensioenregeling waarbij ze er naar streven om voor 1 januari 2023 tot een resultaat te komen.

#### **ORT**

Gedurende de looptijd van de cao zal een paritaire cao-studie worden gedaan naar een mogelijk integrale herziening van het ORT-regime vanaf 1 januari 2026. De resultaten van deze studie zullen betrokken worden in de volgende cao-ronde.

#### **Verzekering 3e WW-jaar**

De verzekering van het 3e WW-jaar wordt bij de Stichting PAWW ondergebracht.

## Bijlage 4. Generatierегeling

### **Aanvraagtermijn en invoeringsdatum**

Je kan als werknemer vanaf 1 juli 2022 een aanvraag bij je werkgever indienen om gebruik te maken van de generatierегeling. Tussen de aanvraagdatum en de ingangsdatum zit minimaal drie maanden. Dit betekent dat je altijd minimaal drie maanden voor de beoogde ingangsdatum je aanvraag bij de werkgever moet indienen.

### **Invoeringsleeftijd en arbeidsduur**

Je kan vanaf 60-jarige leeftijd de arbeidsduur verkorten naar 80% respectievelijk 60% van de oorspronkelijke arbeidsduur. Aansluitend ga je uit dienst en volledig met pensioen.

### **Basissalaris en pensioenopbouw**

Je ontvangt 90% respectievelijk 80% van jouw basissalaris. Gedurende deze periode wordt de pensioenopbouw voor 100% voortgezet (onder handhaving van de premie-inhouding bij 100% arbeidsduur).

### **Instemming werkgever**

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

### **Parttimecontract**

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

Als je fulltime werkt en je maakt gebruik van de regeling dan wordt je parttimer en past je werkgever je arbeidsovereenkomst aan. Je arbeidsvoorwaarden worden naar rato aangepast, zoals de opbouw van je vakantie-uren en de vergoeding voor woon-werkverkeer. Arbeidsvoorwaarden die gebaseerd zijn op jouw basissalaris, zoals bijvoorbeeld de vakantietoeslag, worden in deze regeling op basis van 90% respectievelijk 80% toegepast.

### **Dienstroostertoeslag**

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

### **Arbeidsongeschikt**

Toetreding is alleen mogelijk als je arbeidsongeschikt bent.

Werknemers die bij aanvang van de regeling arbeidsongeschikt zijn kunnen niet aan de regeling deelnemen zolang zij arbeidsongeschikt zijn.

### **Financiële gevolgen**

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

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

### **Inrichting roosterpatroon**

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

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

### **Schriftelijke vastlegging**

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

**Herbezetting**

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

**Wettelijke wijzigingen**

Wanneer wettelijke wijzigingen de hierboven genoemde elementen van de Generatieregeling raken en voor de werkgevers, werknemers of vakbond nadelig (dreigen te) beïnvloeden, treedt de WPBL met de vakbond in overleg, om hiervoor een passende oplossing te vinden.