

**COLLECTIEVE**

**ARBEIDSOVEREENKOMST**

**voor de**

**sector passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart**

**Voor de periode 1 juli 2025 tot en met 30 juni 2027**

## **Cao voor de sector passagiers- en bagageafhandeling**

Voor de periode van 1 juli 2025 tot en met 30 juni 2027

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 tweede cao op sectorniveau, 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 .....	2
Inhoudsopgave .....	3
Definities .....	4
1. Arbeidsrelatie .....	5
Artikel 1. Werkings sfeer en karakter cao .....	5
Artikel 2. Duur cao .....	7
Artikel 3. Arbeidsovereenkomst .....	7
2. Arbeidsverhoudingen .....	8
Artikel 4. Verplichtingen werkgevers en werknemers .....	8
Artikel 5. Vakbondsfaciliteiten .....	9
Artikel 6. Geschillencommissie, bezwaren en naleving .....	10
3. Tijd .....	11
Artikel 7. Arbeidsduur .....	11
Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen .....	11
Artikel 9. Vakantie-uren .....	13
Artikel 10. Feestdagen .....	13
Artikel 11. Bijzonder verlof .....	13
4. Inkomen .....	14
Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen .....	14
Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei .....	14
Artikel 14. Promotie en demotie .....	15
Artikel 15. Vakantietoeslag .....	16
5. Toeslagen .....	17
Artikel 16. Extra werken .....	17
Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag .....	18
Artikel 18. Feestdagen .....	18
6. Vergoedingen .....	19
Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer .....	19
Artikel 20. Maaltijdvergoeding .....	20
Artikel 21. Overige vergoedingen .....	20
7. Duurzame inzetbaarheid en gezondheid .....	22
Artikel 22. Opleiding en ontwikkeling .....	22
Artikel 23. Arbeidsongeschiktheid .....	22
Artikel 24. Generatierегeling .....	23
8. Pensioen .....	24
Artikel 25. Pensioenregeling .....	24
Bijlage 1. Functiehandboek .....	25
Bijlage 2. Salarisschalen .....	91
Bijlage 3. Protocol .....	93
Bijlage 4. Generatierегeling .....	94
Bijlage 5. Kernbepalingen cao voor de sector passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart .....	96

## 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.	De werknemer zoals gedefinieerd in de werkingssfeer in artikel 1 van deze cao. In deze cao wordt de werknemer, voor zover mogelijk, aangesproken met 'je'.
Fulltimer/fulltimenorm	4.	De gemiddelde arbeidsduur over een jaar berekend, is 38 uur per week.
Parttimer	5.	Als je gemiddelde arbeidsduur die je met je werkgever hebt afgesproken minder dan 38 uur per week is.  De bepalingen in deze cao zijn dan naar rato voor jou van toepassing, tenzij in een artikel anders is vermeld.
Medezeggenschap	6.	De gekozen Ondernemingsraad en haar commissies of de personeelsvertegenwoordiging bij je werkgever
BW	7.	Het Burgerlijk Wetboek
Partner	8.	a. je echtgeno(o)t(e); b. je geregistreerd partner; c. een persoon met wie je een samenlevingsovereenkomst hebt.
Feestdag	9.	De feestdagen in deze cao zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- nieuwjaarsdag,</li><li>- 1e en 2e paasdag,</li><li>- Hemelvaartsdag,</li><li>- 1e en 2e pinksterdag,</li><li>- 1e en 2e kerstdag,</li><li>- de uren tussen 19.00 en 24.00 op oudejaarsavond,</li><li>- de door de overheid aangewezen dag waarop we Koningsdag vieren en</li><li>- eens in de 5 jaar, in lustrumjaren, Nationale Bevrijdingsdag (een lustrumjaar eindigt op een 0 of 5).</li></ul>
Basissalaris	10.	Het bruto salaris per maand zonder bijtelling van enige toeslag of vergoeding. Het basissalaris is te berekenen door het basisuurloon uit bijlage 2 te vermenigvuldigen met 164,667.  Voor salariscomponenten in deze cao geldt dat het altijd bruto is tenzij het artikel netto vermeldt.
Basisuurloon	11.	Het bruto uurloon, te berekenen door het voor jou geldende basissalaris te delen door 164,667.
Onregelmatigheidstoeslag (ORT)	12.	Het dagvenster is van maandag tot en met vrijdag van 07:00-19:00. Als je buiten dit dagvenster werkt, krijg je een extra vergoeding, de onregelmatigheidstoeslag (ORT).
Uitzendkracht	13.	Een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst met een uitzendbureau werkt bij de werkgever.
Roosterperiode	14.	De lengte van een roosterpatroon (bijv. 13 weken, 8 weken).

## 1. Arbeidsrelatie

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

Onder werkgever wordt in deze cao verstaan:

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

Werknemer

Onder werknemer wordt in deze cao verstaan:

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

Onder werknemer wordt in deze cao niet verstaan de stagiaire.

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

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

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

- |                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| Niet van toepassing op | 2. | Deze cao is niet van toepassing op:<br>a. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.<br>b. de werkgever die voor meer dan 50% van de omzet activiteiten verricht in de zin van de cao Luchtvaart Vrachtafhandeling..  |
| Karakter cao           | 3. | De cao is een standaard-cao. Dit betekent dat je werkgever alleen mag afwijken van de bepalingen van deze cao als dit in het artikel is aangegeven. Rechten die voortvloeien uit bepalingen van eerdere cao's en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en) komen met de inwerkingtreding van deze cao te vervallen. In plaats daarvan gelden de bepalingen van deze cao. Deze heeft voorrang op de voorgaande cao('s) en/of arbeidsvoorwaardenregeling(en).   |
| Dispensatie            | 4. | De werkgever kan aan cao-partijen betrokken bij deze cao toestemming vragen om af te wijken van een of meer bepalingen van deze cao. Cao-partijen verlenen deze toestemming alleen als van de werkgever redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij de cao-bepaling toepast. Als de werkgever van deze mogelijkheid gebruik wil maken stuurt hij een verzoek aan cao-partijen via <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 2025 tot en met 30 juni 2027. Dit betekent dat de cao eindigt op 30 juni 2027 zonder dat één van de partijen betrokken bij deze cao de cao opzegt.<br>De cao-bepalingen gaan in op 1 juli 2025 tenzij in de betreffende bepalingen een andere 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 wetswijziging 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.   |

## 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-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 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 4400-1 en -2. Je werkgever komt met het uitzendbureau overeen dat het uitzendbureau aan uitzendkrachten die bij de organisatie werkzaam zijn dezelfde arbeidsduur, lonen en overige vergoedingen toekent als aan werknemers die vallen onder deze cao. |

## 2. Arbeidsverhoudingen

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. 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, zal de 'latende' partij te allen tijde de vakbond informeren over bedoelde contractwisseling (ongeacht de omvang). De werkgever zal de vakbond hierbij informeren en consulteren over de mogelijke gevolgen voor de werkgelegenheid en zal hierbij oplossingen bespreken die tot doel hebben de individuele werkzekerheid maximaal zeker te stellen. Ook de 'verkrijgende' partij zal verplicht dienen te participeren in een overleg dat tot doel heeft de werkgelegenheid maximaal zeker te stellen inclusief een overgang van personeel waarvan de werkzaamheden in meerderheid betrekking hebben op het volume werk dat met de contractwisseling gemoeid is.</li></ol> |
| Werkgeversbijdrage | <ol style="list-style-type: none"><li>5. <i>Tot 1 januari 2026 geldt:</i><br/>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>   |

*Bovenstaande tekst van artikel 4 lid 5 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*

Tot het moment dat cao-partijen nadere afspraken hebben gemaakt in een Sociaal Fonds geldt dat WPBL jaarlijks in het derde kwartaal van het kalenderjaar een werkgeversbijdrage aan FNV Luchtvaart betaalt van € 10,00 per werknemer met als peildatum 1 juli van enig kalenderjaar.

Vast/flex

6. Je kan met jouw werkgever een arbeidsovereenkomst voor bepaalde als voor onbepaalde tijd overeenkomen. Iedere werknemer met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd kwalificeert als een vaste werknemer (vaste kracht). Bij de werkgevers zijn tenminste 80% van de mensen werkzaam op de afdelingen platform, bagage, passage en lounge als vaste werknemers.

Voor de looptijd van deze cao geldt hierop een tijdelijke afwijking, in die zin dat tenminste 70% van de mensen werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst.

De WPBL informeert FNV jaarlijks over het aantal en het percentage uitzendkrachten per bedrijf per afdeling.

## 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.
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. 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

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

Per rekenperiode (betalingsperiode) mag de werktijd in één week hoger en in één week lager uitkomen dan 20% afwijking ten opzichte van de overeengekomen arbeidsduur, mits de afwijking over de rekenperiode niet groter is dan 20%. Voor een fulltimer geldt dat de afwijking naar boven niet meer dan tot 48 uur in een week mag zijn. Voor parttimers geldt dat de afwijking naar boven én naar beneden in een week niet meer dan 8 uur ten opzichte van de overeengekomen gemiddelde arbeidsduur per week mag zijn.

Bij wederzijds schriftelijk instemmen van werkgever en werknemer kan van de bepalingen hierboven worden afgeweken. Deze onderlinge afspraak kan eenzijdig door de werkgever of werknemer worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal 28 dagen, of korter als beide zijden daarmee instemmen.

De bepalingen hierboven gelden voor werknemers waarmee dit reeds is overeengekomen voor 1 juli 2022 en voor werknemers die na 1 juli 2022 in dienst treden. Deze afspraak kan dus niet verplicht worden toegepast op de werknemers die al in dienst waren op 1 juli 2022 bij de werkgever én geen afspraak hierover zijn overeengekomen met de werkgever. Voor deze werknemers geldt dat zij recht hebben op de arbeidsduur, zoals die volgens hun arbeidsovereenkomst bestond op 30 juni 2022.

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

##### A: algemeen

##### ATW

De Arbeidstijdenwet (ATW) is van toepassing. 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 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 de AOW-gerechtigde leeftijd aan je werkgever je niet meer verplichten een nachtdienst te werken. Als je geen nachtdiensten vanaf dat moment meer wilt werken, dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling.  
De AOW-gerechtigde leeftijd is:
    - in 2025: 67 jaar,
    - in 2026: 67 jaar,
    - in 2027: 67 jaar,
    - in 2028: 67 jaar en 3 maanden,
    - in 2029: 67 jaar en 3 maanden,
    - in 2030: 67 jaar en 3 maanden,
    - in 2031 e.v.: de leeftijd zoals die in enig kalenderjaar door de minister op basis van de Algemene Ouderdomswet is vastgesteld en welke vanaf dat kalenderjaar over 5 jaar geldt.

### E: rust

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

### F: mededelingstermijnen

- Wijzigingen
5. *Tot 1 januari 2026 geldt:*  
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.

*Bovenstaande tekst van artikel 8 lid 5 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*  
Bij instemming van het medezeggenschapsorgaan volgens de WOR geldt dat een nieuw basisrooster uiterlijk 28 dagen voorafgaand aan de start bekend moet zijn.  
Een wijziging van een individueel rooster moet uiterlijk 7 dagen voorafgaand bekend zijn. De werkgever streeft er naar dat ingeplande vrije dagen in het gepubliceerde rooster, dat 28 dagen voorafgaand aan de start bekend gemaakt wordt, niet wijzigen.  
Als een wijziging binnen 7 dagen (7x24uur) nodig is, kan dit alleen met toestemming van jou.

## Artikel 9. Vakantie-uren

- |                      |    |  |
|----------------------|----|--|
| Aantal vakantie-uren | 1. | Je krijgt per kalenderjaar 152 uur wettelijke vakantie-uren en 38 bovenwettelijke vakantie-uren als je fulltime werkt. Voor het opnemen, vervallen e.d. van je vakantie-uren is <a href="#">het BW boek 7 titel 10</a> van toepassing. |
| Uren te (ver)kopen   | 2. | Je kunt maximaal 38 bovenwettelijke vakantie-uren per jaar kopen of verkopen, waarbij de waarde van het uur gelijk is aan je basis uurloon.  |

## Artikel 10. Feestdagen

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

## Artikel 11. Bijzonder verlof

- |                    |    |  |
|--------------------|----|--|
| Wet arbeid en zorg | 1. | De bepalingen uit de <a href="#">Wet arbeid en zorg</a> zijn op jou van toepassing.  |
| Gebeurtenissen     | 2. | Daarnaast geldt het volgende: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij overlijden van partner of kind, stief- of pleegkind: dag van overlijden tot en met de dag na begrafenis/crematie;</li><li>• Bij overlijden van (schoon)ouders, pleegouders, broer, zwager, zus, schoonzus: twee dagen;</li><li>• Bij begrafenis/crematie van (groot)(schoon)ouders, pleegouders, broer, zwager, schoonzus: de dag van de begrafenis/crematie;</li><li>• Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van de werknemer: twee dagen;</li><li>• Bij het huwelijk of geregistreerd partnerschap van kind, stief- of pleegkind, (schoon)ouder, pleegouder, broer, zus: één dag;</li><li>• Bij de viering van een 25-; 40-; of 50-jarig huwelijk/geregistreerd partnerschap en elk lustrum na het 50-jarig huwelijk van de werknemer en/of (schoon)ouders: één dag;</li><li>• Bij een 25- en 40-jarig dienstjubileum van de werknemer: één dag;</li><li>• Bij een verhuizing van de werknemer: twee dagen.</li></ul> |

## 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 en individuele salarissen worden verhoogd: <ul style="list-style-type: none"><li>- per 1 januari 2026 met 2%,</li><li>- per 1 juli 2026 met 2% en</li><li>- per 1 januari 2027 met 3%.</li></ul> De salarisschalen vanaf 1 juli 2025, 1 januari 2026, 1 juli 2026 en 1 januari 2027 zijn in bijlage 2 opgenomen. De salarisschalen geven het basisuurloon weer.
Arbeidsovereenkomst tot 12 uur of oproepkracht	3.	Als je met een arbeidsovereenkomst tot 12 uur per week bij je werkgever werkzaam bent of als oproepkracht heb je in overleg met je werkgever de mogelijkheid voor een uitbetaling van je basis uurloon, je vakantietoeslag + uitbetaling van je vakantie-uren. Dit all-in loon berekent je werkgever door het basisuurloon te vermenigvuldigen met 1,08 (vakantietoeslag) en vervolgens met 1,1064 (vakantie-uren).

### Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei

5-puntsschaal	1.	Je werkgever past een beoordelingsafhankelijke groei toe op basis van een 5-puntsschaal / beoordeling: onvoldoende – matig – goed – zeer goed – uitstekend. De beoordelingscriteria en procedure stemt de werkgever af met de medezeggenschap. Je werkgever kan je alleen met een onvoldoende of matig beoordelen als je werkgever je voor 1 januari van het volgende jaar schriftelijk een verbetertraject aanbiedt.
Verhoging	2.	De individuele beoordelingsverhoging per 1 januari van enig kalenderjaar in de salarisschaal is op basis van de hierboven weergegeven 5-puntsschaal: 0% (onvoldoende), 1% (matig), 2% (goed), 3% (zeer goed) en 4% (uitstekend).  Als je met jouw basissalaris boven het maximum van de op jouw functie toepasselijke salarisschaal zit, geldt dat jij geen recht hebt op de cao-verhoging die cao-partijen overeenkomen zoals bedoeld in artikel 12 lid 2. In dat geval is jouw basissalaris gelijk aan het basissalaris dat voor jou gold op het moment dat deze cao (al dan niet via algemeen verbindend verklaring) voor het eerst op jou van toepassing werd, tot het moment dat dat basissalaris op of onder het maximum van de salarisschaal komt. Vanaf dat moment kom je weer in aanmerking voor een eventuele cao-verhoging als cao-partijen die overeenkomen.

Zolang je basissalaris op of boven het maximum salaris van je salarisschaal ligt heb je geen recht op de individuele beoordelingsverhoging. Vanaf het moment dat je onder het maximum salaris van je salarisschaal komt, kom je ook weer in aanmerking voor de individuele beoordelingsverhoging, waarbij het verhoogde salaris niet boven het maximum van je salarisschaal uit kan komen.

Indien er op 1 januari een cao-verhoging is als bedoeld in artikel 12 lid 2, wordt de beoordelingsverhoging van artikel 13 lid 2 toegepast ná toepassing van de cao-verhoging van artikel 12 lid 2.

- |                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| Normaalverdeling       | 3. | Bij de beoordeling van werknemers past de werkgever een normaalverdeling toe: maximaal 10% van de werknemers bij de werkgever kan worden beoordeeld als onvoldoende en matig en maximaal 30% kan worden beoordeeld als zeer goed en uitstekend.   |
| Niet tijdig beoordelen | 4. | De individuele verhoging dient plaats te vinden per 1 januari van het kalenderjaar. De beoordeling dient dus uiterlijk in december van het voorafgaande jaar te hebben plaatsgevonden. In geval een beoordeling voor 1 april van enig kalenderjaar niet heeft plaatsgevonden over het voorgaande kalenderjaar, dan vindt er automatisch een verhoging van het salaris plaats op basis van een fictieve beoordeling 'goed'. De individuele verhoging wordt ook met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar uitbetaald. |
|                        | 5. | Gedurende de looptijd van de cao informeert de WPBL FNV jaarlijks over het aantal gevoerde gesprekken, het aantal automatische verhogingen als bedoeld in lid 4 en de verdeling per bedrijf.  |

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

- |          |    |   |
|----------|----|---|
| Promotie | 1. | <p><i>Tot 1 januari 2026 geldt:</i></p> <p>Je ontvangt bij een promotie naar een functie in één schaal hoger, een salarisstijging van 3% van jouw oude basissalaris.</p> <p>Bij een promotie krijg je eerst de 3% salarisstijging als gevolg van de promotie en vervolgens je 'beoordelingsverhoging' in de nieuwe schaal. Indien er sprake is van een promotie naar een functie die twee of meer schalen hoger is ingedeeld, bedraagt de verhoging 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> |
|----------|----|---|

*Bovenstaande tekst van artikel 14 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*

Je ontvangt bij een promotie naar een functie in één schaal hoger, een salarisstijging van 4% van jouw oude basissalaris.

Bij een promotie krijg je eerst de 4% salarisstijging als gevolg van de promotie en vervolgens je 'beoordelingsverhoging' in de nieuwe schaal. Indien er sprake is van een promotie naar een functie die twee of meer schalen hoger is ingedeeld, bedraagt de verhoging 6% van het oude basissalaris.

Komt het nieuwe basissalaris na de 4% of 6% stap onder het minimum basissalaris van de salarisschaal van de nieuwe functie, dan wordt het basissalaris alsnog gelijk gesteld aan het minimum basissalaris behorend bij de nieuwe functie. Het salaris wordt gemaximeerd tot het maximale salaris conform salarisschaal bij de nieuwe functiegroep.

Demotie

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

### Artikel 15. Vakantietoeslag

Hoogte en periode

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

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

Je ontvangt de vakantietoeslag tegelijk met je salarisbetaling in mei.

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

## 5. Toeslagen

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

- |                           |    |   |
|---------------------------|----|---|
| Extra werken              | 1. | Als je een extra dienst werkt op een kalenderdag waarop je niet was ingeroosterd. Artikel 8 lid 5 is van toepassing.  |
| Overwerk                  | 2. | Als je in opdracht van je werkgever op een dag waarop je volgens rooster werkt, meer uren werkt dan je bent ingeroosterd. Dit geldt voor fulltimers en parttimers.  |
| Uitloop                   | 3. | Een eventuele uitloop van de werkzaamheden van maximaal 15 minuten wordt niet gerekend tot overwerk. Het uurloon wordt wel pro rata over deze minuten uitbetaald.   |
| Tijd voor tijd sparen     | 4. | <p>Vanaf 1 januari 2026 geldt: Je kunt ervoor kiezen om de gewerkte tijd bij een extra dienst of overwerk te sparen als tijd voor tijd. Dit kan tot maximaal twee maal je overeengekomen arbeidsduur per week (2 x 38 uur als je fulltime werkt, als je parttime werkt naar rato). De uren die hier bovenuit komen worden automatisch uitbetaald in de volgende periode, tegen het geldende basisuurloon. Toeslagen kunnen niet in tijd voor tijd worden gespaard.</p> <p>Aan het einde van het kalenderjaar betaalt je werkgever de gespaarde en nog niet genoten tijd uit. In een volgend kalenderjaar kun je opnieuw beginnen met sparen.</p> <p>Cao-partijen monitoren de toepassing van artikel 16 lid 4, zodat zij kunnen beoordelen of zij voor een volgende looptijd andere afspraken willen maken.</p>   |
| Vergoeding                | 5. | Voor overwerk ontvang je een toeslag van 22,5% bovenop je basisuurloon. Deze toeslag is inclusief vakantietoeslag De overwerktoeslag wordt berekend over het basis uurloon en komt naast een eventuele ORT-toeslag.   |
| Betaalmoment              | 6. | Je overwerkuren worden betaald in de periode volgend op de periode waarin ze zijn gemaakt.  |
| Verplichting tot overwerk | 7. | <p>Als het langer dan 10 jaar duurt voor je AOW-gerechtigd bent, kan je werkgever je verplichten tot het verrichten van overwerk, maar alleen als dit strikt noodzakelijk is.</p> <p>Vanaf 10 jaar voorafgaand aan de AOW-gerechtigde leeftijd kan je werkgever je niet verplichten tot overwerk. Als je geen overwerk wilt verrichten dan moet je dit minimaal drie maanden voorafgaand doorgeven aan de HR-afdeling. De AOW-gerechtigde leeftijd is:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in 2025: 67 jaar,</li><li>- in 2026: 67 jaar,</li><li>- in 2027: 67 jaar,</li><li>- in 2028: 67 jaar en 3 maanden,</li><li>- in 2029: 67 jaar en 3 maanden,</li><li>- in 2030: 67 jaar en 3 maanden,</li><li>- in 2031 e.v.: de leeftijd zoals die in enig kalenderjaar door de minister op basis van de Algemene Ouderdomswet is vastgesteld en welke vanaf dat kalenderjaar over 5 jaar geldt.</li></ul> |

## Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag

Dagvenster

*Tot 1 januari 2026 geldt:*

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.

*Bovenstaande tekst van artikel 17 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*

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

onregelmatigheidstoeslag:

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

Deze onregelmatigheidstoeslag is inclusief vakantietoeslag.

## Artikel 18. Feestdagen

Werken op feestdag

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

## 6. Vergoedingen

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

### Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Reizen per auto | <p>1. <i>Tot 1 januari 2026 geldt:</i><br/>Als je met de auto naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,23 per kilometer voor maximaal 40 km per gewerkte dag (maximaal 20 km enkele reis).</p> <p><i>Bovenstaande tekst van artikel 19 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 tot en met 31 december 2026 de volgende tekst:</i></p> <p>Als je met eigen vervoer naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,23 per kilometer voor maximaal 50 km per gewerkte dag (maximaal 25 km enkele reis).</p> <p><i>Bovenstaande tekst van artikel 19 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2027. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2027 de volgende tekst:</i></p> <p>Als je met eigen vervoer naar je werk reist, krijg je een woon-werk kilometervergoeding van € 0,23 per kilometer voor maximaal 60 km per gewerkte dag (maximaal 30 km enkele reis).</p> |
| Bepalen afstand | <p>2. Je werkgever bepaalt eenmalig in samenspraak met de medezeggenschap, welke routeplanner hij voor alle werknemers gebruikt voor het vaststellen van het aantal kilometers. Hierbij gaat het om of de ANWB routeplanner of Google Maps.</p>  |
| Reizen met ov   | <p>3. <i>Tot 1 januari 2026 geldt:</i><br/>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.</p> <p><i>Bovenstaande tekst van artikel 19 lid 3 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:</i><br/>Als je met het ov naar je werk reist, krijg je een vergoeding van maximaal €17,90 per gewerkte dag. De daadwerkelijke vergoeding wordt vastgesteld op basis van het vervoersbewijs dat je aan je werkgever overhandigt.</p>  |
| Uitbetaling     | <p>4. De reiskostenvergoeding wordt netto uitbetaald, zolang dit fiscaal is toegestaan.</p>  |
| Combinatie      | <p>5. Je ontvangt reiskosten op basis van de werkelijk gereisde kilometers met een maximum aantal kilometers per gewerkte dag zoals vermeld in lid 1. Gebruik van een combinatie van vervoersmiddelen is toegestaan. Per dag kunnen de reiskosten van maximaal één vervoersmiddel worden gedeclareerd. De totale vergoeding uit lid 1 en lid 3 is naar rato van het aantal dagen dat gebruik gemaakt is van de verschillende vervoersmiddelen.</p>   |
| Uitruil         | <p>6. De werkgever maakt het mogelijk voor jou om de fiscale ruimte voor woon-werkverkeer via uitruil brutosalaris te benutten.</p>  |

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

### **Artikel 20. Maaltijdvergoeding**

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

### **Artikel 21. Overige vergoedingen**

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

De-icing *Tot 1 januari 2026 geldt:*  
Een toeslag van € 15,00 bruto per dag waarop je de-icing werkzaamheden verricht.

*Bovenstaande tekst over de-icing vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*  
Een toeslag van € 16,00 bruto per dag waarop je de-icing werkzaamheden verricht.

Trainerstoelage *Tot 1 januari 2026 geldt:*  
Een toeslag van € 65,00 bruto per maand en een toeslag van € 6,00 bruto per dag waarop je als werknemer als trainer trainingswerkzaamheden verricht.

*Bovenstaande tekst over de trainerstoelage vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*  
Een toeslag van € 70,00 bruto per maand en een toeslag van € 7,00 bruto per dag waarop je als werknemer als trainer trainingswerkzaamheden verricht.

EHBO/BHV *Tot 1 januari 2026 geldt:*  
Een vergoeding van € 14,65 bruto per maand voor een actieve en gecertificeerde bhv'er en EHBO'er.

*Bovenstaande tekst over EHBO/BHV vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 de volgende tekst:*  
Een vergoeding van € 16,00 bruto per maand voor een actieve en gecertificeerde bhv'er en EHBO'er.

Incentives	Elke werkgever heeft de mogelijkheid incentives af te spreken (niet zijnde vaste eindejaaruitkeringen, 13e maand) van maximaal één basissalaris per jaar (conform definitie in deze cao).
Jubileum	Elke werkgever heeft de mogelijkheid om een jubileumuitkering af te spreken in de vorm van een eenmalige beloning bij een dienstverband van 12,5, 25 en/of 40 jaar.
Toeslag tijdelijke waarneming	Als je tijdelijk en langer dan drie maanden een hogere functie waarneemt heb je over deze hele periode recht op een toeslag. De toeslag is gelijk aan 4% van je basissalaris als de functie een schaal hoger is ingedeeld dan je eigen functie. De toeslag is gelijk aan 6% van je basissalaris als de functie twee of meer schalen hoger is ingedeeld dan je eigen functie. Bij gedeeltelijke waarneming ontvang je de toeslag naar rato.

## 7. Duurzame inzetbaarheid en gezondheid

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

Tegemoetkoming

in studiekosten

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

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

De vergoeding bedraagt in principe:

3. cursussen vallende onder 1. en 2.a worden 100% vergoed door je werkgever;
4. cursussen vallende onder 2.b worden voor 50% vergoed door je werkgever. De volgende voorwaarden zijn op cursussen vallende onder 2.b van toepassing:

Terugbetaling

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

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

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

### Artikel 23. Arbeidsongeschiktheid

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 betaalt altijd minimaal 70% van je basissalaris, vermeerderd met

het gemiddeld aan jou betaalde vaste toeslagen uit deze cao die op jou van toepassing zijn en in de eerste 52 weken minimaal het voor jou geldende wettelijk minimumloon. Je werkgever mag hiervan ten gunste afwijken ook in combinatie met een bonusregeling. Ook dit stemt je werkgever dan af met de medezeggenschap.

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

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

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

Doelgroep 1. *Tot 1 januari 2026 geldt:*  
Je kunt vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van de generatieregeling 80, 90, 100 of de generatieregeling 60, 80, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

*Bovenstaande tekst van artikel 24 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2026. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2026 tot en met 31 december 2026 de volgende tekst:*

Je kunt vanaf de leeftijd van 59 jaar gebruik maken van de generatieregeling 80, 90, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

Je kunt vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van of overstappen naar de generatieregeling 60, 80, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

*Bovenstaande tekst van artikel 24 lid 1 vervalt met ingang van 1 januari 2027. In plaats daarvan geldt vanaf 1 januari 2027 de volgende tekst:*

Je kunt vanaf de leeftijd van 58 jaar gebruik maken van de generatieregeling 80, 90, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

Je kunt vanaf de leeftijd van 60 jaar gebruik maken van of overstappen naar de generatieregeling 60, 80, 100 als dit bedrijfsmatig op dat moment ook mogelijk is.

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

Inhoud regeling 3. De generatieregeling 80, 90, 100 betekent dat je respectievelijk 80% gaat werken, met 90% doorbetaling van je basissalaris en 100% pensioenopbouw.  
De generatieregeling 60, 80, 100 betekent dat je respectievelijk 60% gaat werken met 80% doorbetaling van je basissalaris en 100% pensioenopbouw. Deze regelingen zijn ook voor parttimers.

In bijlage 4 is de volledige regeling opgenomen.

## 8. Pensioen

Cao-partijen vinden pensioen een belangrijke arbeidsvoorwaarde en vind het daarom belangrijk dat alle werkgevers die gebonden zijn aan de sector-cao een pensioenregeling van minimaal het niveau zoals in dit hoofdstuk omschreven voor hun werknemers afsluiten.

### Artikel 25. Pensioenregeling

Je werkgever voert een pensioenregeling met minimaal de volgende kenmerken:

- Defined contributionregeling
- Leeftijdsstaffel: min. 90% van de fiscaal maximale staffel o.b.v. 3% rekenrente:

<21	6,30%
21-25	6,93%
25-30	8,10%
30-35	9,36%
35-40	10,89%
40-45	12,60%
45-50	14,67%
50-55	17,19%
55-60	20,16%
60-65	23,85%
>65	27,63%
- Pensioengevend salaris: 12x vast bruto maandsalaris + vakantiegeld
- Fiscaal minimale AOW-Franchise (2025): € 18.475
- Pensioengrondslag: 12x vast bruto maandsalaris + 8% vakantietoeslag minus AOW-Franchise
- Werknemersbijdrage: 6% van de pensioengrondslag
- Inclusief een risicoverzekering voor partner- en wezenpensioen en premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid

## 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? Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie
- 

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

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

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

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

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

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

### **Stap 3** - Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie

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

## Brancheraster (hoofdnamen)

WPBL, SCHIPHOL

### Brancheraster

Funciegroep	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					

**Functieprofielen 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 hefhulpmiddelen</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 hefhulpmiddelen</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 bagage handler/Medewerker baggagage/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), 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.

**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 begeleiden van passagiers, die via vliegtuigtrappen) instappen.

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan medewerkers platform (functioneel)

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
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
	<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

- 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 afhandelingsactiviteiten 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 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).

**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 toegevoegen 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 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 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 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 passagiers kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entree 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**

### Func tiedoel

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>

<b>Functie</b>	<b>Leidinggevende/Supervisor lounge</b>	<b>04.01</b>
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>

---

**Functie** **Medewerker lounge** **04.02**

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 opruimen de 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 **Capaciteitsplanner**

**05.01**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager  
 Geeft leiding aan niet van toepassing

### Functiedoel

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

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- in kaart brengen van capaciteitsbehoefte van airlines</li> <li>- vertalen van capaciteitsbehoefte naar kwalitatieve en kwantitatieve benodigdheden (medewerkers en middelen)</li> <li>- informeren t.a.v. bijzonderheden</li> <li>- deelnemen aan meetings, toelichten van keuzes en aangeven van alternatieve scenario's</li> <li>- verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met de rechten van medewerkers</li> <li>- opstellen van lange termijn medewerkers en middelen (maand)planning rekening houdend met benodigdheden en beschikbaar budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inzicht in capaciteitsbehoefte</li> <li>- effectief en efficiënte plannings</li> <li>- juiste verwerking van gegevens</li> <li>- draagvlak voor planning binnen organisatie</li> </ul>
Planningsinformatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen, bewerken en rapporteren van stuurinformatie t.a.v. plannings, voorraden, opslagcapaciteit</li> <li>- analyseren van (structurele) afwijkingen t.o.v. (week)plannings, doen van voorstellen om herhaling te voorkomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betrouwbaarheid van stuurinformatie</li> <li>- kwaliteit van analyses</li> <li>- kwaliteit van oplossingen</li> </ul>
Optimalisatie planningsproces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aandragen van verbetermogelijkheden bij leidinggevende t.a.v. de optimale inzet van resources en middelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bruikbaarheid van verbetervoorstellen</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>

### Werkgerelateerde bezwaren

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

## 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>

<b>Functie</b>	<b>(Praktijk)trainer (platform)</b>	<b>05.03</b>
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).

**Functie** **Huismeester** **05.05**

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.

**Functie**
**Recruiter**
**05.06**

Organisatie

Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

**Functiedoel**

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

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorming recruitmentproces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leveren van input voor de jaarplanning van recruitmentactiviteiten</li> <li>- bouwen en onderhouden van een in- en extern netwerk (w.o. met leidinggevenden en uitzendbureaus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- continuïteit en kwaliteit van recruitmentondersteuning</li> <li>- kwaliteit van relatienetwerk</li> </ul>
Coördinatie wervingsacties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opzetten en bewaken van wervingscampagnes en promotionele acties</li> <li>- aanboren van media en doelgroepen</li> <li>- afstemmen met en rapporteren aan leidinggevende</li> <li>- bewaken van de kosten binnen bepaalde budgetten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doelmatigheid van wervingsmethoden</li> <li>- tijdige beschikbaarheid van de juiste kandidaten</li> <li>- voldoen aan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte</li> </ul>
Advies management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- onderzoeken naar geschikte wervingsmedia, wervingskanalen en wervingswijzen</li> <li>- adviseren van HR-adviseur/leidinggevende</li> <li>- opstellen van wervingsprofielen/vacatureteksten</li> <li>- rapporteren (periodiek) van relevante ken- en stuurgetallen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid management</li> <li>- aantal overgenomen adviezen</li> <li>- volledigheid en correctheid van wervingsprofielen</li> </ul>
Recruitmentactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwinnen van inhoudelijke informatie over vacature(s) bij leidinggevende</li> <li>- coördineren en uitvoeren van het recruitmentproces (w.o. inzet wervingskanaal, opzet teksten, screenen cv's, voeren van gesprek) i.s.m. leidinggevende</li> <li>- adviseren van leiding t.a.v. passende kandidaat en ondersteunen van leidinggevende/HR bij het vervolgtraject</li> <li>- administratief afhandelen van recruitmentactiviteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kennisniveau inhoud vacatures en context</li> <li>- doeltreffendheid ingezet- te recruitmenttools</li> <li>- geschiktheid van geselecteerde kandidaten</li> </ul>
Wervingsactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regelen van advertenties</li> <li>- opzetten, inrichten en bemensen van de stands op scholen en banenbeurzen</li> <li>- verstrekken van relevante informatie (w.o. over de organisatie, de functie, ontwikkelmogelijkheden, beloningen e.d.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doeltreffende wervingsuitingen</li> <li>- aantal reflectanten met passende personeelskwalificaties</li> <li>- niveau van kosten voor personeelswerving</li> </ul>

---

## Recruiter

05.06

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 juli 2025 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 15,97	€ 18,81
B	€ 15,97	€ 19,08
C	€ 16,11	€ 19,64
D	€ 16,25	€ 20,47
E	€ 16,67	€ 21,44
F	€ 17,22	€ 22,69
G	€ 17,92	€ 24,22
H	€ 18,75	€ 25,89
I	€ 19,86	€ 27,97
J	€ 21,11	€ 30,61

Per 1 januari 2026 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

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

Per 1 juli 2026 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

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

Per 1 januari 2027 gelden de volgende salarisschalen met basisuurlonen:

Groep	minimum	maximum
A	€ 17,11	€ 20,16
B	€ 17,11	€ 20,45
C	€ 17,26	€ 21,05
D	€ 17,41	€ 21,94
E	€ 17,86	€ 22,98
F	€ 18,45	€ 24,31
G	€ 19,20	€ 25,95
H	€ 20,09	€ 27,74
I	€ 21,28	€ 29,97
J	€ 22,62	€ 32,80

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

## **Bijlage 3. Protocol**

### **Het protocol behorend bij de cao 1 juli 2025 tot en met 30 juni 2027**

#### **Sociaal Fonds**

Partijen streven er naar een Sociaal Fonds voor de sector op te richten en daar gedurende looptijd van de cao 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.

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

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

#### **RVU**

Cao-partijen willen het onderwerp in gezamenlijkheid verder verkennen. Daarin betrekken zij de Kamerbrief "Gezond naar pensioen". Voor 1 juli 2026 brengt de daartoe aangewezen afvaardiging advies uit aan cao-partijen over de eventuele mogelijkheden van een RVU-regeling. Als cao-partijen gezamenlijk besluiten dat een RVU-regeling in de sector gewenst is, dan kunnen eventuele afspraken ingaan op 1 januari 2027.

#### **Reductie afhandelaren**

Cao-partijen gaan periodiek met elkaar in gesprek binnen drie maanden na openstelling van de tender reductie afhandelaren. Onderwerp van gesprek kan een collectieve regeling zijn waarin spelregels bepaald worden hoe om te gaan met verplaatsing van werkgelegenheid.

#### **OV als woon-werkverkeer**

In de looptijd van de cao bekijken cao-partijen gezamenlijk in een werkgroep hoe ze het gebruik van het OV nog verder kunnen stimuleren. Zij vragen de werkgroep een advies uit te brengen aan cao-partijen. Dit advies betrekken cao-partijen in de onderhandelingen voor de cao vanaf 1 juli 2027. Als het advies aanleiding geeft eerder, voor het einde van de looptijd van de cao, inhoudelijke afspraken te maken, dan is dit mogelijk.

#### **Werkgroep individuele keuzes werknemers**

Cao-partijen gaan gedurende de looptijd van de cao onderzoeken hoe er in de cao meer ruimte kan worden geboden voor individuele keuzes van werknemers. Bijvoorbeeld de keuze op welk moment het vakantiegeld uitbetaald wordt. Cao-partijen richten daarom een paritaire werkgroep op die hierover advies uitbrengt aan cao-partijen. Dit advies betrekken cao-partijen in de onderhandelingen voor de cao vanaf 1 juli 2027.

## **Bijlage 4. Generatieregeling**

### **Aanvraagtermijn en invoeringsdatum**

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

### **Twee generatieregelingen**

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

### **Invoeringsleeftijd en arbeidsduur**

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

*Tot 1 januari 2026 geldt:*

Aan beide regelingen kun je deelnemen vanaf 60-jarige leeftijd.

*Vanaf 1 januari 2026 tot en met 31 december 2026 geldt:*

Je kunt deelnemen aan de 80, 90, 100 regeling vanaf 59 jaar en aan de 60, 80, 100 regeling vanaf 60 jaar.

*Vanaf 1 januari 2027 geldt:*

Je kunt deelnemen aan de 80, 90, 100 regeling vanaf 58 jaar en aan de 60, 80, 100 regeling vanaf 60 jaar.

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

### **Basissalaris en pensioenopbouw**

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

### **Instemming werkgever**

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

### **Parttimecontract**

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

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

### **Dienstroostertoeslag**

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

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

**Schriftelijke vastlegging**

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

## Bijlage 5. Kernbepalingen cao voor de sector passagiers- en bagageafhandeling Luchtvaart

Tabel 1: Overzicht kernbepalingen

WagwEU onderwerpen	Cao artikelen
Algemeen	
Maximale werktijden en minimale rusttijden.	Hoofdstuk 3. Tijd Artikel 7. Arbeidsduur Artikel 8. Rooster, diensten, oproepen, A: algemeen, B: met uitzondering van de verwijzing naar de WOR, C: arbeidstijden dienst, D: nachtdienst, met uitzondering van 3 AOW-gerechtigde (betreft relatie met Nederlandse sociale zekerheid), E: rust
Minimum aantal betaalde jaarlijkse verlofdagen	Artikel 9. Vakantie-uren Artikel 10. Feestdagen
Beloning, inclusief vergoedingen voor overwerk; dit punt is niet van toepassing op aanvullende bedrijfspensioenregelingen	4. Inkomen Artikel 12. Functiegroepen en salarisschalen Artikel 13. Beoordelingsafhankelijke groei Artikel 14. Promotie en demotie Artikel 15. Vakantietoeslag  5. Toeslagen Artikel 16. Extra werken, met uitzondering van 7 AOW gerechtigde (betreft relatie met Nederlandse sociale zekerheid) Artikel 17. Onregelmatigheidstoeslag Artikel 18. Feestdagen  6. Vergoedingen Artikel 19. Reiskosten woon- werkverkeer Artikel 20. Maaltijdvergoeding Artikel 21. Overige vergoedingen, met uitzondering van Overlijdensuitkering (betreft sociale zekerheid), EHBO/BHV, Jubileum  Bijlage 1; functiehandboek cao passagiers- en bagageafhandeling Bijlage 2; salarisschalen
Voorwaarden voor het ter beschikking stellen van werknemers, inzonderheid door uitzendbedrijven	
Gezondheid, veiligheid en hygiëne op het werk	Artikel 8: Rooster, diensten, oproepen D: nachtdienst, 3 AOW-gerechtigde Artikel 16: 7 AOW-gerechtigde
Beschermende maatregelen met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden van zwangere of onlangs bevallen vrouwen, van kinderen en jongeren	

Gelijke behandeling van mannen en vrouwen, alsmede andere bepalingen inzake niet-discriminatie	
De voorwaarden van huisvesting van werknemers, indien de werkgever huisvesting ter beschikking stelt aan werknemers die zich niet op hun gewone werkplaats bevinden	
Toeslagen of vergoeding van uitgaven voor reis-, maaltijd- en verblijfkosten voor werknemers die beroepshalve van huis zijn	

### Voorbeeldberekening

Deze berekening maakt duidelijk op welke wijze het verschuldigde loon moet worden berekend.

*Voorbeeld: functie Bagage Handler*

De functie van Bagage Handler valt in functieschaal D, met een uurloon tussen € 16,25 en € 20,47.

De fulltime werktijd bedraagt 38 uur per week.

Het basissalaris = 164,667 \* uurloon = tussen € 2.675,84 en € 3.370,73 per maand.

Vakantiegeld 8% (tussen € 214,07 en € 269,66 per maand)

Opgebouwde vakantiedagen 2,083 dagen per maand

N.B.: Een substantieel deel van het inkomen van de medewerkers wordt gevormd door de onregelmatigheidstoeslag. Zie hiervoor artikel 17 van de cao.