

**ONDERHANDELINGSRESULTAAT cao schoonmaak
(d.d. 20-12-2018)**

1. Looptijd

De looptijd van de CAO is 2,5 jaar (van 1 januari 2019 tot en met 30 juni 2021).

2. Inkomen (art. 14) / eindejaarsuitkering (artikel 15 CAO)

De basisuurlonen worden als volgt verhoogd:

- 2% per 1-1-2019;
- 1% per 1-7-2019;
- 1% per 1-1-2020;
- 2% per 1-7-2020;
- 1,5% per 1-6-2021.

De eindejaarsuitkering wordt in 2019 verhoogd met 0,65% naar 2,85%;

De eindejaarsuitkering wordt in 2020 verhoogd met 0,35% naar 3,2%;

De eindejaarsuitkering wordt in 2021 verhoogd met 1% naar 4,2%.

3. Pensioen

Pensioenpremie

De pensioenpremie blijft in 2019 en 2020 ongewijzigd op 20,1% (premie werkgever 9,8% en werknemer 10,3%). Per 1 januari 2021 tot en met 2024 bedraagt de premie 21,4% met een gelijke verdeling van de premie tussen werkgever en werknemer (beide 10,7%). In dit verband worden de basisuurlonen verhoogd met 0,2% per 1 januari 2021.

4. Extra vrije dag op 1 mei of op de verjaardag

De werknemer krijgt per 1 januari 2020 een extra vrije dag op 1 mei of op de verjaardag. Er is sprake van betaald verlof in de zin van artikel 28 CAO.

5. Scholingsfonds

CAO-partijen stellen een bedrag van € 900.000 beschikbaar voor brede inzetbaarheid van werknemers. Dit om werknemers in de gelegenheid te stellen om opleidingen te volgen voor andere functies dan binnen de schoonmaak beschikbaar zijn. Binnen dit budget is een bedrag beschikbaar voor loopbaangesprekken. Er zal extra voorlichting worden gegeven aan werknemers van 45+. Het heeft de voorkeur om te komen tot een gelijke verdeling tussen werknemers jonger en ouder dan 45 jaar. De RAS zal dit monitoren.

6. Huishoudelijk werk (Domestic work)

CAO-partijen starten een gezamenlijke lobby bij de politiek en andere stakeholders om het ILO-verdrag 189 inzake -Decent Work for Domestic Workers- geratificeerd te krijgen en om de Regeling Dienstverlening aan huis te beëindigen. CAO-partijen bepleiten bij de SER om de beleidsvariant dienstencheques (naar Belgisch model) te verkennen.

7. Schoonmaakwerk Zwaar beroep

CAO-partijen voeren een gezamenlijke lobby naar de politiek om schoonmaakwerk binnen de huidige pensioendiscussie als "zwaar beroep" aan te merken.

8. Reiskosten Arbodienst (artikel 34 CAO)

De reiskosten van de werknemer naar de Arbodienst worden vergoed door de werkgever. De volledige kosten van het openbaar vervoer worden vergoed. Bij reizen met eigen auto worden alle kilometers vergoed op basis van de maximaal fiscaal toegestane onbelaste vergoeding.

9. Ziekteverzuimbeleid en -begeleiding

Ziekte en meerdere werkgevers

CAO-partijen stellen een gezamenlijke brief op voor SZW om aandacht te vragen voor de problematiek van ziekte en het hebben van meerdere werkgevers.

Delen leerinzichten commissie ziekteverzuim

De commissie ziekteverzuim heeft diverse re-integratiedossiers beoordeeld. De leerinzichten van goede voorbeelden worden verspreid in de sector.

Preventief Arbobeleid

Het werken in de schoonmaak is fysiek belastend. Regelmatig is er bij werknemers sprake van fysieke klachten of (dreigend) verzuim. Bureau VHP onderzoekt mogelijkheden voor (aangepast) werk bij deze veel voorkomende fysieke klachten. De commissie ziekteverzuim deelt haar ervaringen met VHP. Deze worden meegenomen in het onderzoek.

10. Tweede jaar arbeidsongeschiktheid, commissie ziekteverzuim

1. CAO-partijen hebben de ambitie om in de branche goede verzuimbegeleiding te organiseren. Zowel werkgever als werknemer hebben belang bij goede begeleiding. Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de begeleiding in de branche is het noodzakelijk om meer dossiers langs de verzuimcommissie te laten gaan. Door middel van een aantal maatregelen wordt dit gestimuleerd.
2. CAO-partijen spreken met elkaar af dat de verzuimcommissie een instrument is om een goed beeld te krijgen. De verzuimcommissie dient als overgangssysteem en is niet van structurele aard.
3. CAO-partijen onderzoeken de mogelijkheden om het overgangssysteem zo in te richten dat de commissie afgeschaft wordt zodra minimaal 75% van de dossiers door de verzuimcommissie als voldoende wordt gekwalificeerd om loondoorbetaling in het 2^e jaar te mogen verlagen naar 90%. Tevens wordt onderzocht hoe bovenstaande afspraak toegepast kan worden op individuele bedrijven. Met als doel om bedrijven die hun verzuimbegeleiding op orde hebben te belonen/ontzien van de administratieve druk.
4. Naast de inhoudelijke beoordeling van het dossier zal de commissie ook op dossierniveau een advies uitbrengen aan de werkgever. Hiermee bieden ze de werkgevers de benodigde ondersteuning.
5. CAO-partijen gaan extra aandacht besteden aan frequent verzuim en grijs verzuim. De gevolgen van frequent en grijs verzuim worden vooral gevoeld bij de MKB-bedrijven. Er is behoefte aan ondersteuning voor deze ondernemers.

- a. In het verzuimreglement wordt een passage opgenomen met de mogelijkheden voor werkgevers;
 - b. RAS ontwikkelt voorlichting en ondersteunend materiaal om werkgevers te ondersteunen in de aanpak van frequent en grijs verzuim en medewerkers bewust te maken van hun eigen verantwoordelijkheid. Er wordt onderzocht of dit gefinancierd kan worden door aansluiting te vinden bij een van de ESF-projecten.
6. Vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers geven samen met de commissie ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2019 nadere invulling aan:
- de nadere definitie van de 75% norm;
 - maatregelen die leiden tot een vermindering van de administratieve druk, vooral in het MKB;
 - de wijze waarop de commissie of de werkgeversvereniging bedrijven, met name MKB, kan ondersteunen bij het indienen van dossiers. Partijen hebben daarbij afgesproken dat zij hiervoor ook financiële middelen ter beschikking zullen stellen;
 - de wijze waarop de commissie invulling geeft aan haar voorlichtende rol
 - een onderzoek wat de oorzaken zijn van het beperkt aantal bezwaren door medewerkers. De oorzaken kunnen aanleiding zijn om de voorlichting te verbeteren met als doel bewustzijn te creëren bij medewerkers over hun rechten en plichten tijdens verzuim.

11. Uitzendkrachten

In artikel 9 lid 7 CAO wordt de termijn van 3 maanden voor het samentellen van uitzendperioden verruimd naar 6 maanden. De som van het uitzendwerk -aansluitend gevolgd door maximaal twee contracten voor bepaalde tijd- bedraagt maximaal 24 maanden (was 18 maanden, zie artikel 9 lid 6 CAO).

12. Veilige werkomgeving

Het is een gezamenlijk doel van CAO-partijen om een veilige werkomgeving te bieden. Partijen hebben daartoe nadere afspraken gemaakt over vertrouwenspersonen, klachtencommissies in ondernemingen en de centrale klachtencommissie. Dit is uitgewerkt in bijlage I.

13. Voorlichting bij contractswisseling

De voorlichting aan werknemers bij contractswisseling, in het bijzonder over het proces, wordt verbeterd. Via OSB wordt een voorlichtingsfilmje ontwikkeld. Dit kan eventuele spanning en onzekerheid bij werknemers wegnemen. Het filmje wordt beschikbaar gesteld aan CAO-partijen en de RAS.

14. Behoud van rechten bij contractswisseling

Artikel 38 lid 3, 3^e gedachtestreepje, wordt aangevuld met de volgende afspraak:

Vanaf 1 juli 2019 behoudt de werknemer zijn recht op reiskosten als dit recht gekoppeld is aan het over te nemen object. Dit recht is gemaximeerd op de maximaal fiscaal toegestane onbelaste vergoeding. De werknemer moet de reiskosten aantoonbaar 1,5 jaar voorafgaand aan de datum contractswisseling hebben ontvangen. De zittende werkgever op het object moet de opdrachtgever direct informeren over de bestaande reiskostenregelingen op het object indien sprake is van een nieuwe aanbesteding. Ook informeert de zittende werkgever het verwervende

bedrijf over de bestaande reiskostenregelingen op het object. Komt de zittende werkgever zijn informatieverplichtingen niet na dan geldt de afkoopregeling conform art 38 lid 6 CAO.

Vanaf 1 januari 2020 geldt dat ook afspraken die gemaakt zijn in het kader van de organisatie van het werk op het betreffende object ("object gebonden kosten" zoals een vergoeding voor koffie, kleding en stomerij), eveneens mee worden overgenomen door de nieuwe werkgever. Deze afspraken zijn echter verbonden aan het object en worden bij eventuele overplaatsing van de werknemer niet gezien als onderdeel van de arbeidsovereenkomst. De verliezende werkgever moet de kosten aantoonbaar 6 maanden voorafgaand aan de datum contractswisseling hebben vergoed. Als de verliezende werkgever daar niet in slaagt, geldt de afkoopregeling conform art 38 lid 6 CAO.

Bovenstaande regelingen gelden niet indien de verwervende werkgever een gelijkwaardige regeling aanbiedt.

CAO-partijen evalueren eind 2020 de invoering van bovengenoemde zaken. Deze afspraken worden vertaald in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

15. Taal

De afspraak over het deelnemen aan taaltrajecten wordt gecontinueerd. Werknemers kunnen onder werktijd een taaltraject volgen. Via de RAS wordt aan werkgevers een tegemoetkoming in kosten van het taaltraject verstrekt. Er is per jaar een bedrag van € 500.000,- beschikbaar.

16. Opleiding leidinggevenden

CAO-partijen stellen een tijdelijke paritaire werkgroep in die onderzoekt hoe de huidige opleiding modulair in te richten. De werkgroep hanteert de volgende uitgangspunten:

- Herformulering van de huidige eind- en toetstermen in een basismodule en aanvullende modules. Waarbij geen concessie wordt gedaan aan de eindcriteria van het niveau dat moet worden gehaald;
- In de basismodule worden in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen: werkoverleg, jaargesprek, verzuim en fatsoenlijk gedrag;
- De basismodule is verplicht voor iedere nieuwe leidinggevende en dient binnen 9 maanden na indiensttreding en/of functiewijziging te worden aangeboden;
- De aanvullende modules worden gevolgd voor zover passend bij de rol en verantwoordelijkheden van de leidinggevende;
- De basismodule en de aanvullende modules worden geëxamineerd door het RAS-Examenbureau.

De werkgroep zal voor 1 april 2019 een voorstel doen voor wat betreft de modules aan het RAS-bestuur. In dat voorstel wordt betrokken de idee; dat iedere schoonmaker die wil doorgroeien naar een leidinggevende functie een test of meeloopstage kan doen om te kijken of zij geschikt is voor een leidinggevende functie. Dit voorstel wordt in het RAS-bestuur besproken. Vervolgens worden de modules uitgewerkt. Het modulair inrichten van de opleiding start op 1 januari 2020. Eind 2020 volgt een evaluatie. Partijen hebben de intentie dat aan het einde van de looptijd van de CAO in totaal 2.000 leidinggevenden zijn opgeleid. In dit aantal is inbegrepen het aantal leidinggevenden dat in de vorige CAO-periode is opgeleid en het aantal nieuwe leidinggevenden die nog zullen worden opgeleid.

17. Opleiding en ontwikkeling

Doelgroepen Participatiewet en contractswisseling

Uitgangspunt is dat alle werknemers de basis(vak)opleiding volgen en examen doen bij het RAS Examenbureau. Als blijkt dat de kandidaat zowel voor het examen als voor (een of meerdere) herexamens niet geslaagd is, en de kans op slagen voor alle examenonderdelen niet in de lijn der verwachting ligt, kan de RAS besluiten deelcertificaten af te geven voor de onderdelen waarvoor de kandidaat wel voldoende punten had gehaald (inclusief begeleidende brief). Via dit certificaat wordt voldaan aan de voorwaarde om bij contractswisseling voor een aanbieding in aanmerking te komen. Nadere uitwerking volgt via de RAS.

Start basis(vak)opleiding binnen 1 jaar (artikel 36 lid 5 en 6 CAO)

Binnen 12 maanden (was 6 maanden) na indiensttreding dient de werkgever de werknemer de basis(vak)opleiding aan te bieden.

Onderzoek afname basis(vak)diploma (artikel 36 CAO)

CAO-partijen vinden het van groot belang dat werknemers de basis(vak)opleiding volgen en examen doen bij het RAS-Examenbureau. Uit recente cijfers blijkt een afname in het aantal examens. De RAS onderzoekt welke bedrijven niet of onvoldoende opleiden.

18. ANW-hiaat

Naar aanleiding van de vraag van het pensioenfonds hebben CAO-partijen besloten om de Anw-hiaatcompensatieregeling ongewijzigd voort te zetten.

19. Eerder stoppen met werken

CAO-partijen gaan experimenteren op het gebied van ouderenbeleid en 'gezond met pensioen gaan'. Zij zullen in 2019 de mogelijkheden, waaronder een regeling waarbij met behoud van pensioen tegen inlevering van een deel loon minder kan worden gewerkt of het aanwenden van opgebouwd pensioen in kaart brengen. In het onderzoek komt in ieder geval aan de orde:

- Een analyse naar de meest effectieve inzet van de financiële middelen om het doel voor die mensen waarbij de mogelijkheid om gezond hun pensioen te halen onder druk staat in kaart te brengen.
- Een analyse naar hoe maatregelen het best vorm kunnen worden gegeven.
- De financierbaarheid van een dergelijke regelingen en de bronnen hiervoor.
- Een analyse naar de effecten van de maatregelen gegeven de complexiteit van de branche, het regelmatig voorkomen van contractswisseling en het feit dat een medewerker in dienst kan zijn bij meerdere werkgevers
- Een analyse hoe misbruik op voorhand kan worden uitgesloten.

Partijen hebben de intentie om de onderzoeksfase af te sluiten vóór 1 juli 2019. Op basis van deze uitkomsten wordt in het RAS-bestuur besloten of wordt gestart met een experiment bij één bedrijf om te bezien of een dergelijke aanpak succesvol kan zijn. Ter ondersteuning van het experiment zullen sociale partners nog nader te bepalen financiële middelen ter beschikking stellen.

De van het onderzoek en uitkomsten van het experiment zullen worden teruggekoppeld aan sociale partners. Voor bovenstaande wordt een projectplan door sociale partners opgesteld in het eerste kwartaal 2019.

20. Werkgeverscommissie OSB

OSB introduceert een onafhankelijke geschillenregeling voor kwesties tussen werkgevers over contractswisseling. Geschillen tussen werknemers en werkgevers worden voorgelegd aan de Geschillencommissie RAS volgens artikel 42 CAO.

21. Duurzame inzetbaarheid en een Leefbaar Inkomen

CAO-partijen onderschrijven het belang van duurzame inzetbaarheid van werknemers. Gedurende de looptijd van de CAO worden de volgende pilots uitgewerkt. Het betreft:

- Robotisering in de schoonmaaksector;
- De Schipholmedewerker;
- De Sociale Eenheid;
- CAO's Schoonmaak + Catering;
- Loopbaanpaden en Leerlijnen in de Facilitaire sector;
- Duurzame inzetbaarheid in de glazenwasserij;
- Duurzame inzetbaarheid in de reconditionering.

De tekst van de pilots is als bijlage II toegevoegd.

22. Volwassen arbeidsrelatie

Een goede werkrelatie is een wederzijds belang van werknemer en werkgever. Vertrouwen en respect zijn de basis voor een succesvolle samenwerking. In dat kader worden enkele artikelen uit de Arbo CAO overgeheveld naar de CAO Arbeidsvoorwaarden en enkele nieuwe bepalingen toegevoegd.

Jaargesprekken

1. De werkgever zal jaarlijks met alle werknemers jaargesprekken houden, waar het onderwerp werkdruk een punt van aandacht is.
2. Het jaargesprek vindt plaats in werktijd op het object waar de werknemer normaal werkzaam is. Een format voor de gesprekken en welke onderwerpen daar aan bod komen, is beschikbaar via www.arboschoonmaak.nl.

Werkoverleg

1. De werkgever moet er zorg voor dragen dat iedere werknemer regelmatig werkoverleg heeft met collega's en de daartoe aangewezen direct-leidinggevende. In zijn algemeenheid wordt 4 maal werkoverleg per jaar als norm gezien.
2. Voor werknemers werkzaam in zgn. sleutelpanden geldt dat het werkoverleg kan plaatsvinden gecombineerd met het bezoek van de objectleider of dat zij deelnemen aan het werkoverleg op een ander, groter object of dat een aparte bijeenkomst wordt georganiseerd.
3. Het werkoverleg zal binnen werktijd plaatsvinden. Een format is beschikbaar via www.arboschoonmaak.nl.

Volwassen arbeidsrelatie

Een goede werkrelatie is een wederzijds belang van werknemer en werkgever. Vertrouwen en respect zijn de basis voor een succesvolle samenwerking. Binnen een volwassen arbeidsrelatie en gezonde dialoog tussen werknemer en werkgever is het goed gebruik dat:

1. Voor de werknemer relevante vacatures worden eerst intern opengesteld, zodat werknemers die meer uren zouden willen werken, kunnen solliciteren.
2. De werkgever die het voornemen heeft een werknemer een waarschuwingsbrief te sturen, biedt de werknemer de mogelijkheid tot een gesprek in het kader van hoor en wederhoor.

23. Onderzoek en inventarisatie roostersystematiek

CAO-partijen doen een inventarisatie en onderzoek in de schoonmaakbranche: naar gezond en vitaal roosteren in volcontinu diensten. De tekst is als bijlage III toegevoegd.

24. Internationale solidariteit / goede doelen

Voor vakbonden is tijdens deze CAO-periode per jaar een bedrag beschikbaar van € 15.000 voor internationale projecten / goede doelen. De RAS financiert deze projecten uit andere middelen dan vanuit de RAS-premie.

25. Werkgeversbijdrage

De werkgeversbijdrage wordt volgens de gebruikelijke systematiek in de komende CAO-periode met 10% verhoogd.

26. RAS-bijdrage

De RAS-bijdrage blijft 0,75% (exclusief BTW) van de loonsom in het lopende jaar.

27. Statushouders

CAO-partijen hebben het voornemen om voor minimaal 100 statushouders een werkplek in hun nieuwe woonomgeving af te spreken. Er vindt overleg plaats tussen partijen over de invulling van dit voornemen.

28. Overig

Artikel 15 (Eindejaarsuitkering)

In de CAO wordt opgenomen dat de eindejaarsuitkering vóór 15 december van het jaar dient te zijn betaald. De referteperiode wordt aangepast en loopt van 1 december van het voorgaande jaar tot 1 december van het lopende jaar. In lid 6 en lid 7 wordt opgenomen referteperiode.

Artikel 27 lid 8 (uitbetalen bovenwettelijke vakantiedagen)

In de CAO wordt de mogelijkheid verruimd om bovenwettelijke vakantiedagen uit te betalen. Deze kunnen op verzoek van de werknemer 2 keer per kalenderjaar worden uitbetaald.

Cyclische arbeid (Bijlage I)

Aan de tekst wordt toegevoegd: *Als door de werknemer wordt gewerkt in roosters met een vaste maand- of periodeverloning dan wordt op basis hiervan de betaling bij arbeidsongeschiktheid vastgesteld.* De percentages van artikel 31 lid 1 CAO zijn van toepassing.

Bijlage I Veilige werkomgeving

Ongewenste omgangsvormen

Dit thema staat in het teken van veiligheid, het bieden van een veilige werkomgeving aan medewerkers. Gezamenlijk vinden CAO-partijen dit een heel belangrijk thema. Het

is een gezamenlijk doel om dat op een goede, sluitende en toegankelijke wijze te regelen voor de sector. Met daarbij een goed vangnet bij ongewenst gedrag.

Bedrijfsbeleid is basis

Op basis van de huidige wetgeving zijn bedrijven verplicht om hun medewerkers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting en daar als werkgever ook beleid op te voeren. De psychosociale arbeidsbelasting is opgenomen in een risico-inventarisatie en –evaluatie. Het hebben van een vertrouwenspersoon (intern of extern) op bedrijfsniveau past in dit beleid. Aanvullend kan worden gekozen voor een voorziening voor behandeling van klachten via een klachtencommissie. Indien de invulling op bedrijfsniveau om moverende reden niet wordt gekozen, heeft de medewerker de mogelijkheid om een alternatieve route te volgen.

Sectorbeleid als vangnet

Het sectorbeleid dient als vangnet. De centrale vertrouwenspersoon en centrale klachtencommissie zijn daarvoor beschikbaar. De centrale vertrouwenspersoon heeft naast de opvang en begeleiding van melders een vraagbaakfunctie op het gebied van ongewenste omgangsvormen en faciliteert de intervisie van de interne vertrouwenspersonen in de branche.

Gezamenlijk normenkader

CAO-partijen willen dat er een gezamenlijk normenkader in de sector wordt ontwikkeld. Om dit te bewerkstelligen zal er een uitwisseling moeten plaats vinden tussen de Centrale klachtencommissie en de klachtencommissies op bedrijfsniveau.

Toegankelijkheid en kwaliteit als speerpunt

Meer communicatie over (1) ongewenste omgangsvormen en (2) de toegankelijkheid van voorzieningen/procedures voor medewerkers is een speerpunt. In dit verband geldt in ieder geval het volgende:

- Statement in inleidende tekst van de cao (preambule): 'gewoon goed gedrag';
- Aandacht voor het thema in de basismodule leidinggevenden
- Opstellen van een profiel vertrouwenspersoon (zie onderstaand).(onderdeel van arbo cao en arbocatalogus)
- Aandacht voor opleiding vertrouwenspersoon.
- Organiseren van intervisiebijeenkomsten tussen vertrouwenspersonen (centraal of decentraal).
- Opstellen van een profiel klachtencommissie (zie onderstaand). (onderdeel van arbo cao en arbocatalogus)
- Verbinding klachtencommissie op bedrijfsniveau en de Centrale klachtencommissie.
- Evaluatie.

Proces

1. proces start op het moment dat een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen. De medewerker kan dit melden bij de werkgever. Dit kan de directe leidinggevende zijn, dan wel de naast hogere leidinggevende of (indien aanwezig) een HR functionaris indien de direct leidinggevende betrokken is.
2. Indien het gestelde onder 1 geen optie is (meestal vanwege ontbreken vertrouwen), dan moet de medewerker de gelegenheid hebben zich te wenden

tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn binnen de organisatie, dan wel buiten de organisatie.

3. Indien er binnen de organisatie geen vertrouwenspersoon aanwezig is of de medewerker wenst zich om moverende redenen niet te wenden tot deze vertrouwenspersoon, kan de medewerker gebruik maken van de Centrale Vertrouwenspersoon (RAS).
4. De medewerker en de vertrouwenspersoon proberen tot een gezamenlijke oplossing te komen.
5. In geval de medewerker en de vertrouwenspersoon geen oplossing bereiken heeft de medewerker het recht om een klacht in te dienen volgens de bij de werkgever geldende procedure. Indien een bedrijf zelf een klachtencommissie heeft, dan kan dat bij deze commissie. Heeft een bedrijf zo'n commissie niet, dan kan worden aangeklopt bij de Centrale klachtencommissie RAS.

Profiel vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en deskundig.
2. Onafhankelijk betekent dat de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld geen lid (of familie) is van het management/directieteam of werkzaam is als P&O/HRM-adviseur
3. De vertrouwenspersoon dient over de volgende competenties te beschikken:
 - Integriteit
 - Communicatieve vaardigheden
 - Analytisch vermogen
 - Inlevingsvermogen
 - Organiseerbewustzijn
 - Betrokkenheid
 - Initiatief
 - Zelfvertrouwen
 - Samenwerken
 - Visie
 - Overtuigingskracht
4. De vertrouwenspersoon heeft een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd. Deze opleiding is gevolgd bij een van de opleidingsinstituten die genoemd worden op de website van Kiwa en/of NRTO en/of Cedeo.
5. De vertrouwenspersoon volgt her/bijbscholing bij een van de opleidingsinstituten op de website van Kiwa/ NRTO/ Cedeo.
6. De vertrouwenspersoon is aanwezig bij intervisiebijeenkomsten.
7. De interne vertrouwenspersonen kunnen gebruik maken van de (gratis) intervisiebijeenkomsten die worden aangeboden door de RAS.
8. Taken van een vertrouwenspersoon zijn:
 - Verzorgt de eerste opvang van medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
 - Bekijkt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
 - Informeert het slachtoffer over andere mogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
 - Geeft begeleiding als de medewerker de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leidinggevende.
 - Verwijst naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator indien aan de orde.
 - Verleent eventueel nazorg.
 - Geeft voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
 - Adviseert (on)gevraagd en ondersteunt leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.

- Verstrekkt aan de hoogste leiding van het bedrijf een geanonimiseerd overzicht van aard en omvang van gevallen van ongewenst gedrag

Profiel Klachtencommissie

Klachtencommissie op bedrijfsniveau

Er bestaat een reglement voor de klachtencommissie. In dit reglement is tenminste opgenomen:

- Samenstelling van de klachtencommissie (met in ieder geval een onafhankelijke voorzitter)
- Gevraagde expertise, deskundigheid van de commissieleden (Aanbevolen wordt dat er juridische en gedragskundige expertise aanwezig is.
- Hoe de leden van de klachtencommissie hun deskundigheid en kennis op peil houden (aanbeveling is jaarlijks bij elkaar komen om ook het eigen functioneren te beoordelen)
- Hoe vervanging is geregeld
- Mogelijkheid tot wraking, verschoning
- Zittingstermijn (aanbeveling is 4 jaar met mogelijkheid tot verlenging)
- Privacy
- Welke procedure gevolgd wordt (o.a. ontvankelijkheid, check contact gehad met vertrouwenspersoon, status van het advies)
- Wijze van verslag uitbrengen

Voor de nieuw op te richten commissie stuurt het bedrijf voor feedback het reglement op aan de centrale commissie.

Centrale Klachtencommissie

De RAS beschikt over een Centrale Klachtencommissie. Voor de Centrale klachtencommissie geldt dat deze naast een onafhankelijk voorzitter, paritair is samengesteld. De Centrale Klachtencommissie beschikt over een soortgelijk reglement als de klachtencommissies op bedrijfsniveau (zie eerder). Verder wordt van de commissie verwacht dat zij door middel van training en opleiding kwalitatief op peil blijft. Financiering van de Centrale Klachtencommissie geschiedt door de RAS. De Centrale Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur van de RAS.

De positie van de Centrale Klachten commissie is adviserend aan betrokken werkgever. Indien de Centrale klachtencommissie tot een advies komt, geldt het principe pas toe of leg uit'. De Centrale Klachtencommissie monitort de verder afhandeling van de klacht en opvolging van de uitspraak van de commissie door werkgever in wiens bedrijf de casus speelt.

Indien gewenst kan (een delegatie van) de Centrale Klachtencommissie samen met een (delegatie van) de klachtencommissie van de opdrachtgever een ad hoc commissie vormen.

Ontwikkeling gezamenlijk normenkader in de sector

- De Centrale Klachtencommissie publiceert (geanonimiseerd) op de website van de RAS de uitspraken.
- 1x per jaar komen de klachtencommissies van de bedrijven en de Centrale Klachtencommissie bij elkaar om ervaringen uit te wisselen. Gevraagd wordt om op de eerste bijeenkomst na te denken over hoe te komen tot dit normenkader. Gedacht wordt om uitspraken uit te wisselen, deze te bespreken.

Tevens worden de reglementen van de commissies tijdens deze eerste bijeenkomst met elkaar gedeeld.

- Centrale klachtencommissie monitort de klachten bij de klachtencommissie in relatie tot het gewenste beleid. De centrale klachtencommissie geeft hierover advies aan CAO-partijen (RAS- bestuur)

ESF/ Evaluatie

Het ESF project 'Bewustwording Veilig werken' wordt ingezet waarbij voornamelijk aandacht wordt besteed aan:

- Kader ongewenst gedrag;
- Bekendheid van de procedure;
- Laagdrempelig vangnet.

Jaarlijks vindt in het RAS bestuur een evaluatie plaats. OSB verstrekt hierbij van de grootste bedrijven (max de top 10 (of 15)5 bedrijven) een geanonimiseerd overzicht van de aard en omvang van gevallen van ongewenst gedrag besproken door de vertrouwenspersonen. De bestaande bedrijfscommissies melden zich in het eerste kwartaal bij OSB/ RAS om uitgenodigd te worden voor de eerste bijeenkomst.

Bijlage II Duurzame inzetbaarheid en een Leefbaar Inkomen

Voor alle pilots geldt dat de volgende zaken van belang zijn:

- Goede check op overlap en samenhang met elkaar en met de ESF-projecten die via de RAS zijn aangevraagd;
- Van tevoren is er zoveel mogelijk duidelijkheid over welke schoonmaakbedrijven willen en kunnen participeren in de pilots;
- In principe is de betrokkenheid van vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers beperkt tot sturing en klankbord. Waar mogelijk vindt dat plaats in het RAS-bestuur. De pilots worden door externen uitgevoerd. Bij de pilots moeten we kijken welk budget daarvoor nodig is;
- In de pilots is expliciete aandacht voor borging van de resultaten in de praktijk.

Pilot Robotisering in de Schoonmaak

Deze pilot is onder de vorige CAO gestart en loopt nog door. De pilot richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van arbeid in de sector door te onderzoeken hoe robots een bijdrage kunnen leveren aan het leuker, lichter, aantrekkelijker maken van het schoonmaakwerk. Partijen hebben in september een tussenrapportage ontvangen. Deze pilot ontwikkelt zich werkenderwijs, waarbij een vervolgstap bepaald wordt op grond van de uitkomst van de voorgaande.

Pilot De Schipholmedewerker

Deze pilot wordt door AWWN, OSB, CNV en FNV gestart op Schiphol, met als doel een allround Schipholmedewerker mogelijk te maken, die in diverse functies werkzaam kan zijn. Deze pilot past uitstekend binnen het speerpunt Duurzame Inzetbaarheid waarbij het goed is om ook de schoonmaaksector hierop aan te sluiten.

Pilot De Sociale Eenheid

Veel schoonmakers voelen zich sterk betrokken bij hun opdrachtgever. Zij werken vaak al jaren op een vaste locatie. Er is veelal een band tussen de schoonmakers en de klanten, de medewerkers van de opdrachtgever. In deze pilot willen we onderzoeken hoe we die betrokkenheid verder kunnen vergroten. Daarbij denken we in eerste instantie aan samenwerken op het gebied van in- door- en uitstroom (vacature-openstelling, re-integratiemogelijkheden), maar ook andere terreinen (bijvoorbeeld arbeidsomstandigheden of opleidingen) kunnen aan de orde komen, mede afhankelijk van de opdrachtgever. Aan vakbondszijde zal uiteraard samenwerking gezocht worden met de bondsbestuurder aan opdrachtgeverskant.

Pilot CAO's Schoonmaak + Catering

In de afgelopen periode is er succesvol geëxperimenteerd met het uitwisselen van medewerkers tussen schoonmaak en catering. Het is helaas niet gelukt om de problemen die ontstaan als gevolg van de verschillende CAO's die van toepassing zijn, op te lossen. In de praktijk werden verschillen in de beloning en vergoedingen onderling verrekend, wat aan de kant van de bedrijven leidt tot meer administratief gedoe en ook geen duurzame oplossing voor dit probleem oplevert. Voor medewerkers kon het probleem van meerdere werkgevers (en dus verschillen t.a.v. personeelsbeleid) niet opgelost worden. De pilot is een vervolg, waarbij we op basis van de uitwisseling die plaatsvindt en de ervaringen die daarbij opgedaan worden, willen kijken of het mogelijk is een arbeidsvoorwaardenpakket te maken dat aansluit op de

wensen en gebruiken van beide sectoren. Daarbij denken we nadrukkelijk ook aan een raam-CAO. De pilot is bedoeld om enerzijds in de praktijk het uitwisselen van medewerkers binnen de sectoren schoonmaak en catering makkelijker te maken, maar ook als een opstap naar de ontwikkeling van een multi-services CAO. Voor deze pilot willen we aansluiten bij Toekomst Schoonmaak/Hutten Catering, die hun uitwisseling binnen Vanderlande willen voortzetten. Het zou mooi zijn als we de pilot nog kunnen uitbreiden naar een andere plek, bijvoorbeeld bij een concern dat zowel catering- als schoonmaakwerkzaamheden aanbiedt.

Pilot Loopbaanpaden en Leerlijnen in de Facilitaire Sector

Zowel bij medewerkers als bij facilitaire bedrijven en opdrachtgevers is er steeds vaker de behoefte om de verschillende werkzaamheden op het gebied van facilitaire dienstverlening door allround medewerkers te kunnen laten uitvoeren. Voor bedrijven is dit niet alleen een oplossing voor krapte op de arbeidsmarkt, het vergroot ook de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Voor medewerkers leidt bredere inzetbaarheid tot meer werkplezier en grotere afwisseling in werkzaamheden en daarmee tot een betere gezondheid. Bovendien vergroot het de mogelijkheid een leefbaar inkomen te verdienen.

In de afgelopen periode zijn we in de pilot Duurzame Inzetbaarheid en Grotere Contracten regelmatig te gen de situatie aangelopen dat betrokkenen graag mee wilden doen, maar dat de benodigde competenties er (nog) niet waren. Daarom zouden we inzichtelijk willen maken wat de verschillende functies in de facilitaire branches inhouden en vragen van medewerkers wat betreft kennis en competenties, maar ook andere eisen (bijvoorbeeld certificering).

Op basis daarvan maken we voor de betrokkenen in de sector duidelijk wat de mogelijkheden en welke stappen daarvoor gezet zouden moeten en kunnen worden. Via een app of website zou dat in de toekomst vervolgens toegankelijk gemaakt kunnen worden voor de sector. De betrokkenheid van O&O-fondsen van de verschillende sectoren is daarbij wel onontbeerlijk. De pilot wordt gestart bij een concern dat de verschillende facilitaire werkzaamheden aanbiedt.

Pilot duurzame inzetbaarheid in de glazenwasserij

De pilot richt zich, rekening houdende met de 'Arbeidsmonitor Glazenwassers', op een brede inventarisatie waarbij het in eerste instantie gaat om werkomstandigheden (zelfstandigheid werk, afwisseling in het werk, werktempo en hoeveelheid werk) en fysieke belasting, en in tweede instantie om leefstijl (slaap en sport/beweging), productiviteit, werkvermogen (mate waarin zowel lichamelijk als geestelijk in staat om te werken) en om de toekomstverwachting. De Arbeidsmonitor zal worden geactualiseerd op inhoud en privacy (onder andere de AVG).

Pilot duurzame inzetbaarheid in de reconditionering

In het kader van deze voorgestelde pilot sluiten we aan bij de bovenstaande toelichting. Ook in deze pilot kijken we verder en breder dan alleen vitaliteit. We constateren daarbij tegelijkertijd dat er op dit moment nog onvoldoende zicht is op de arbeidsomstandigheden (en mogelijk daaraan verbonden problematieken) specifiek voor de reconditioneringsbranche. Aanvullend starten we op korte termijn met een werknemersonderzoek, specifiek voor de reconditionering met daarbij de focus op de arbeidsomstandigheden, werkdruk, 24/7, preventieve arbeidshygiëne, fysieke belasting. De uitkomsten van het onderzoek zijn voor ons vervolgens bepalend voor de nadere inrichting c.q. doelstelling van de voorgestelde pilot. In de basis gaan we

daarbij uit van ons eerdere voorstel. Daarbij blijft van belang dat voor reconditioneerders de omstandigheden anders zijn in vergelijking met de andere specialisten van het B-deel. Belangrijkste verschil is dat werknemers in de reconditionering, binnen de kaders van de arbeidstijdenwet, 24/7 bereikbaar moeten zijn en dus te maken hebben met wisselende arbeidstijden. Zoals eerder aangegeven zijn er binnen de reconditionering op bedrijfsniveau al diverse initiatieven om op die specifieke omstandigheden in te spelen. Daarbij aandacht voor:

- Capaciteitenonderzoek

Indien binnen de huidige bezetting werkdruk een rol speelt, wordt er momenteel al gekeken waar meer met een flexibele schil kan worden gewerkt om medewerkers tussen vestigingen te laten ondersteunen.

- Outplacement/omscholing

Er wordt proactief bekeken met individuele medewerkers of zij in staat zijn om de pensioengerechtigde leeftijd te behalen in hun huidige baan. Mochten er signalen zijn via o.a. functioneringsgesprekken en/of in geval van langdurig of hoogfrequent verzuim, wordt actief onderzocht of met outplacement en/of omscholing een passende oplossing kan worden geboden.

- Piketdienst oplossingen

Binnen de huidige populatie zijn er medewerkers die moeite hebben om te functioneren binnen het 24/7 rooster. Er wordt momenteel actief gekeken of er andere maatwerkoplossingen zijn door bijvoorbeeld alleen dagdiensten en/of telefoondiensten te draaien in het 24/7 rooster.

- Fysieke belasting

Er wordt ook aandacht gegeven aan vermindering van de fysieke belasting. Zo worden werknemers beter voorzien van werk- en werkbelasting instructies door daarop actief te controleren/ondersteunen en zo nodig ondersteunende (ergonomische) middelen aan te bieden. De praktijk leert dat deze middelen al wel voorhanden zijn, maar dat medewerkers deze niet altijd actief gebruiken.

Aansluitend op het werknemersonderzoek moet de pilot leiden tot een beter beeld/overzicht om vervolgens werkgevers en werknemers in de reconditionering van gericht advies te kunnen voorzien.

Bijlage III Onderzoek en inventarisatie roostersystematiek

Inleiding

In Nederland stevenen wij steeds meer af op een 24-uurs economie. Er wordt regelmatig op wisselender tijden gewerkt en in het bijzonder in de nacht. Ook de schoonmaaksector heeft hier mee te maken, bijvoorbeeld op Schiphol en bij de NS. Het is aannemelijk dat dit fenomeen zich in de toekomst verder zal verspreiden bij meer opdrachtgevers. Daarom is het noodzakelijk dat wij nu in de sector een visie en beleid creëren zodat ook schoonmakers die op onregelmatige tijden werken, gezond hun pensioen kunnen halen. Dit is in het belang van de medewerkers en ook in het belang van de werkgevers in de schoonmaaksector.

Huidige situatie

De Schoonmaak cao kent geen specifiek beleid, regels, of normatief kader ten aanzien van roostering in onregelmatige diensten en nachtarbeid (binnen de grenzen van de ATW). CAO-partijen realiseren zich dat er behoefte is aan een inventarisatie en onderzoek om te komen tot goede afspraken in dit kader.

Dit draagt bij aan de visie die we als branche hebben gesteld: gezond en duurzaam werken.

Er is sprake van gedeelde zorg en belangen door de sociale partners t.a.v. roostering, vitaliteit en arbeidsomstandigheden en onderschrijven het belang om hier onderzoek naar te doen.

Inventarisatie en onderzoek

De sociale partners starten daartoe een inventarisatie binnen de schoonmaakbranche en bij andere branches (waaronder opdrachtgevers indien relevant). Mede op basis van deze inventarisatie wordt een onderzoek gedaan naar de verschillende mogelijke scenario's en oplossingen om als branche invulling te geven aan gezond en duurzaam werk in volcontinu diensten.

Aspecten die aan de orde komen zijn bijvoorbeeld: voorbeelden van gezonde roosters, aantallen nachtdiensten, arbeidsomvang, faciliteiten tijdens diensten, de sociale component (rekening houdend balans werk-privé en individuele behoeften) en de financiële componenten in de roostering in continu arbeid.

Gezondheidsaspecten waaraan kan worden gedacht die beïnvloed kunnen worden door een gezonde roostersystematiek, zijn bijvoorbeeld: vermoeidheid tijdens het werk, vermoeidheid na het werk, slaap, balans werk/privé, verzuim, veiligheid op het werk, werkqualiteit en veiligheid tijdens woon-werkverkeer

De inventarisatie en onderzoek zal zich richten op de werkzaamheden en omgevingen die zich kenmerken door:

- 24/7 werkzaamheden;
- Wisselend werkaanbod vanuit werkgevers;
- Gemiddelde ureninzet per medewerker meer dan 30 uur per week
- Plaatsen waar alleen in de nacht arbeid wordt verricht

Beoogde resultaten

- Inzicht in de huidige situatie omtrent de roostering systematiek in de volcontinu diensten. Zowel in de schoonmaakbranche als ook in andere (vergelijkbare) branches (en opdrachtgevers indien relevant);
- Adviezen voor de schoonmaakbranche om te komen tot een systematiek om te komen tot een gezonde en vitale roosteraanpak die daarmee als uitgangspunt kunnen dienen voor een totstandkoming van een normatieve basis voor gezond roosteren voor de schoonmaaksector voor wat betreft de volcontinu diensten.
- Verschillende scenario's hoe we als branche de adviezen en gezonde rooster systematiek kunnen implementeren (en bijbehorende randvoorwaarden)
- Voorstel om in specifieke omgevingen eerste ervaringen op te doen.

Tijdspad

- Wij gebruiken het jaar 2019 om het onderzoek naar de huidige roostersystematiek te doen. Tevens willen we de verschillende scenario's en aanbevelingen bespreken.

- Uiterlijk in 2020 hebben afgesproken op welke wijze de eerste concrete stappen zullen zetten om ervaringen op te doen met de aanbevelingen.

In aanloop naar de nieuwe CAO zullen we aanbevelingen doen hoe we structureel willen omgaan met roostering binnen de volcontinu werkomgeving.