

Toepassing van de cao

Artikel 1 – Toepasbaarheid cao

1. Voor wie geldt de cao?

De afspraken in deze cao gelden voor werknemers en werkgevers, waarvan de onderneming of een onderdeel van de onderneming voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent.

2. Voor wie geldt de cao niet?

De afspraken in deze cao gelden niet voor:

- a. Ondernemingen of onderdelen van ondernemingen, voor zover daar op 1 januari 1993 een cao van toepassing was
- b. Touringcarbedrijven
- c. Luchtvaartmaatschappijen
- d. Rederijen
- e. Spoorwegmaatschappijen
- f. Stagiaires
- g. Vakantiewerkers

3. Voor wie geldt de cao gedeeltelijk/aangepast?

- a. Voor werknemers met een functieniveau hoger dan functiegroep 8, zoals opgenomen in bijlage 1, gelden de bepalingen over de vaststelling van het loon en de arbeidsduur niet.
- b. Voor uitzendkrachten, zie artikel 1.4.
- c. Voor oproepkrachten, zie artikel 5.
- d. Voor reisleiders, zie artikel 16, 25 t/m 27.

4. Uitzend- en payrollkrachten

a. De volgende artikelen van deze cao gelden voor uitzendkrachten:

- Artikel 12 Overwerk (toeslag)
- Artikel 15 Functie-indeling en beloning
- Artikel 17 Individuele loonsverhoging
- Artikel 19 Vakantietoeslag
- Artikel 20 Bijzondere uren (toeslag)

b. De (inlenende) werkgever moet zich ervan verzekeren dat de uitzend- of payrollwerkgever op uitzend- en payrollkrachten de arbeidsvoorwaarden toepast, zoals genoemd in dit artikel. Dit doet de werkgever door in de overeenkomst van opdracht met het uitzend- of payrollbureau op te nemen dat de bepalingen, zoals genoemd in dit artikel, worden toegepast. Als het uitzendbureau rechtstreeks of door een avv aan een cao gebonden is die de doorwerking van lid 1 en 2 van dit artikel regelt, dan wordt de werkgever geacht aan zijn verplichting van dit lid te hebben voldaan.

c. De werkgever maakt enkel gebruik van NEN 4400-gecertificeerde uitzendondernemingen uit het register Normering arbeid.

d. Als de werkgever niet voldoet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in lid 1 en 2 van dit artikel, dan kan de uitzendkracht nakoming van deze bepalingen vorderen bij de werkgever.

e. Werknemers die onder een payroll-constructie werken, hebben recht op dezelfde arbeidsvoorwaarden als werknemers met een gewone arbeidsovereenkomst met de werkgever.

5. Afwijking van de cao enkel ter voordeel

De werkgever kan alleen ten voordele van de werknemer afwijken van deze cao. Lonen en arbeidsvoorwaarden die in de onderneming zijn afgesproken die gunstiger zijn dan de bepalingen in deze cao, blijven in stand.

Artikel 2 – Definities

Algemeen: Waar wordt gesproken over werknemer wordt zowel de vrouwelijke als de mannelijke werknemer bedoeld

1. **Werkgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die één of meer bedrijven exploiteert die voor meer dan 50% van de loonsom het bedrijf van (online) reisorganisator en/of (online) reisagent uitoefent en die één of meer werknemers in dienst heeft.
2. **(Online) Reisorganisator:** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf op eigen naam al dan niet van tevoren georganiseerde reizen aanbiedt. Hieronder wordt ook verstaan degene die in Nederland ten behoeve van al dan niet uit Nederland afkomstige reizigers c.q. ten behoeve van niet in Nederland gevestigde reisondernemingen bemiddelt bij de uitvoering van reizen of onderdelen daarvan.
3. **(Online) Reisagent:** degene die in de uitoefening van zijn bedrijf bemiddelt bij het tot stand komen van overeenkomsten op het gebied van reizen in de ruimste zin van het woord, waaronder worden begrepen overeenkomsten inzake vervoer, verblijf en pakketreizen.
4. **Werknemer:** degene die met een werkgever een arbeidsovereenkomst is aangegaan in de zin van artikel 7:610 Burgerlijk Wetboek en zijn standplaats in Nederland heeft.
5. **Reisleider¹:** de werknemer die op basis van een vastgesteld programma op de plek van de reisbestemming groepen reizigers rondleidt of leidt, of onderdelen van een programma verzorgt (sport, excursie, rondleiding, etc.). Nederland is de standplaats van de reisleider als hij doorgaans na het leiden van de reis terugkeert in Nederland.
6. **Reisbegeleider¹:** De werknemer die op de plek van reisbestemming individuele reizigers en groepen informeert over toeristische mogelijkheden en hen facilitair ondersteunt. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken. De standplaats van de reisbegeleider is de plek van de reisbestemming.
7. **Oproepkracht:** degene die met een werkgever een oproepcontract is aangegaan in de zin van Artikel 7:628a lid 9 BW.
8. **Brutoloon:** het brutoloon in een bepaalde periode exclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.
9. **Nettoloon:** het nettoloon in een bepaalde periode inclusief toeslagen, gratificaties en dergelijke.

¹ Bij de indeling van de functie (zie artikel 16) zijn de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden leidend.

10. Uurloon: het periodeloon, gedeeld door het aantal uren dat een werknemer in volledige dienst per periode werkzaam is.

11. Seizoenswerk: de functies die als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste negen maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend (zie bijlage 4 voor een overzicht).

Mijn arbeidsovereenkomst

Artikel 3 - Mijn werk

1. Proeftijd

De proeftijd in een arbeidsovereenkomst is als volgt:

- overeenkomst van zes maanden en korter: geen proeftijd
- overeenkomst langer dan zes maanden tot twee jaar: een maand
- overeenkomst voor onbepaalde tijd: twee maanden

De werkgever zal geen proeftijd overeenkomen als een werknemer voorafgaande aan een dienstverband dezelfde functie heeft uitgeoefend ten behoeve van de werkgever.

2. Opzegtermijn

In afwijking van artikel 7:672, lid 2 en lid 3 van het Burgerlijk Wetboek geldt voor zowel de werkgever, als de werknemer, een opzegtermijn van twee maanden. Van deze termijn kan bij individuele arbeidsovereenkomst worden afgeweken, waarbij de opzegtermijn niet korter kan zijn dan één maand.

3. Einde arbeidsovereenkomst

a. Een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt:

- door opzegging door de werkgever of werknemer met inachtneming van de opzegtermijn;
- op grond van de overige wettelijke bepalingen.

b. Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de laatste dag van de overeengekomen contractduur.

c. De arbeidsovereenkomst eindigt op de dezelfde dag van de maand waarop de werknemer de voor hem geldende AOW-gerechtigde leeftijd bereikt.

Artikel 4 – Ketenbepaling en seizoenswerk

1. Ketenbepaling

Op grond van de wet (artikel 7:668a, lid 1 Burgerlijk Wetboek) ontstaat er een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd indien tussen partijen drie arbeidsovereenkomsten zijn afgesloten en/of als de arbeidsovereenkomsten de 36 maanden overschrijden. De keten van arbeidsovereenkomsten kan alleen worden doorbroken als er een periode tussen zit van ten minste zes maanden.

2. Uitzondering seizoenswerk

Voor seizoenswerk, zoals bepaald in artikel 2 lid 11 van de cao, is de tussenliggende periode van zes maanden verkort naar drie maanden, onder de voorwaarde dat het seizoenskarakter door middel

van het voorvoegsel 'seizoen' in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 4 van de CAO Reisbranche.

Artikel 5 - Oproepkrachten

1. Toepasselijkheid cao

De bepalingen van deze cao zijn op oproepkrachten van toepassing met inachtneming van de volgende leden van dit artikel.

2. Minimaal drie uur per oproep

De werkzaamheden van een oproepkracht zullen plaatsvinden in blokken van ten minste drie uur. De werkgever is alleen gerechtigd de oproepkracht te laten werken in blokken van minder dan drie uur, als de oproepkracht dat uitdrukkelijk wenst.

3. Vakantietoeslag

De werkgever is gerechtigd om, in plaats van het jaarlijks uitkeren van vakantietoeslag, een toeslag te verlenen op het uurloon van 8%.

4. Aantal te werken uren

Het aantal te werken uren wordt in onderling overleg per oproep bepaald.

Artikel 6 - Werken in het buitenland

De opdrachtgever is verplicht om een persoon die is ingeschreven in een Nederlandse gemeente en die anders dan op basis van arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in hoofdzaak voor die Nederlandse reisonderneming in het buitenland cliënten van opdrachtgever begeleidt:

- a. in geval van arbeidsongeschiktheid de overeengekomen vergoeding voor de arbeid door te betalen gedurende de tijd dat de overeenkomst zou gelden, met een maximum van zes maanden;
- b. een verzekeringsuitkering toe te kennen in geval van een ongeval gedurende de overeenkomst, ter hoogte van de kosten van repatriëring naar Nederland én:
 - een eenmalige verzekeringsuitkering van € 4.538,- bij overlijden;
 - een verzekeringsuitkering van € 113.445,- bij blijvende volledige invaliditeit;
- c. bij overlijden aan de nabestaanden een overlijdensuitkering toe te kennen, zoals opgenomen in artikel 22 van deze cao.

Mijn tijd

Artikel 7 - Arbeidsduur en werktijden

1. Normale arbeidsduur

Onder normale arbeidsduur wordt verstaan het werk dat wordt verricht gedurende:

- niet meer dan negen uur per dag en
- niet meer dan gemiddeld vijf dagen per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 13 weken en naar rato bij een overeengekomen werkweek korter dan vijf dagen.

Ter verwezenlijking van de vijfdaagse werkweek heeft de werknemer die in een werkweek zes dagen heeft gewerkt, recht op compensatie van deze zesde dag binnen dertien weken.

Een aaneengesloten werkperiode kan niet langer duren dan zes dagen. Voor parttimers geldt dit naar rato van hun overeengekomen werkweek.

- niet meer dan gemiddeld 39 uur per week, berekend over een aaneengesloten periode van maximaal 26 weken.

2. Normale werktijden

Normale werktijden zijn maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 20.00 uur, met een onderbreking van minimaal een half uur pauze.

3. Werken op zon- en feestdagen

Werken op zon- en feestdagen gebeurt in beginsel vrijwillig. Lukt het de werkgever niet om met vrijwilligers de bezetting rond te krijgen, dan kan hij een werknemer op maximaal acht zon- en feestdagen per jaar tot werk verplichten. Dit geldt niet voor werknemers met aantoonbare gewetensbezwaren. Werken op de bovengenoemde acht zon- en feestdagen geldt niet als overwerk. Het wordt in de roosters meegenomen en telt mee voor de gemiddelde werkweek.

4. Begin en einde werktijd

Per onderneming dient het begin en einde van de werktijd nader worden vastgesteld.

Artikel 8 – Verlof

1. Het aantal vakantiedagen bedraagt per jaar:

a. 24 dagen

b. in afwijking van het gestelde onder sub a, bedraagt het aantal vakantiedagen per jaar bij een onafgebroken dienstverband van ten minste 5 volle jaren binnen de reisbranche bij het bereiken in het lopende vakantiejaar van de leeftijd van: 45 jaar: 25 dagen; 50 jaar: 26 dagen; 55 jaar: 27 dagen

2. Verlofdagen naar evenredigheid

Wanneer de werknemer een deel van het kalenderjaar in dienst is geweest, of in het kalenderjaar of een deel daarvan in deeltijd heeft gewerkt, dan heeft hij naar evenredigheid recht op de in lid 1 genoemde vakantiedagen. Een werknemer die deeltijd werkt, bouwt ook vakantiedagen op over de dagen dat hij meer werkt dan zijn contractuele arbeidsduur, tenzij er sprake is van overwerk.

3. Nadere regeling opnemen vakantie

Het vakantiejaar is gelijk aan een kalenderjaar, tenzij in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging een andere periode wordt vastgesteld. De werkgever geeft nadere regelingen voor het opnemen van de vakantie. De werkgever stelt de tijdstippen van aanvang en einde van de vakantie vast na overleg met de werknemer. De door de werkgever vastgestelde aaneengesloten vakantieperiode zal zo veel mogelijk beginnen tussen 30 april en 1 oktober.

4. Aaneengesloten vakantie

Per vakantiejaar heeft de werknemer het recht om ten minste drie weken aaneengesloten vakantie op te nemen. De werkgever heeft het recht om te bepalen, dat een werknemer ten minste twee weken aaneengesloten vakantie per vakantiejaar opneemt.

5. Vervaltermijn vakantiedagen

Wat de vervaltermijn van vakantiedagen betreft, wordt de wettelijke regeling aangehouden.

6. Verplichte vakantiedag

De werkgever heeft het recht om één vakantiedag per jaar als verplichte vakantiedag aan te wijzen.

7. Opnemen vakantie voor een bijzondere feestdag

De werkgever zal zoveel mogelijk tegemoetkomen aan verzoeken van individuele werknemers om een vakantiedag te mogen opnemen op een voor hen bijzondere feestdag (een religieuze feestdag)

Artikel 9 - Vakantiedagen en einde dienstverband

1. Verrekening vakantie bij einde dienstverband

Bij beëindiging van het dienstverband zullen eventuele te veel of te weinig opgenomen vakantiedagen worden verrekend.

2. Opnemen vakantie tijdens de opzegtermijn

Tijdens de opzegtermijn kan de werknemer 50% van zijn nog resterende vakantiedagen opnemen, met een maximum van twee weken. Dit recht kan alleen door de werkgever worden beperkt in geval van gewichtige redenen ter voorkoming van plotselinge personele onderbezetting in de onderneming.

Artikel 10 - Feestdagen

1. Feestdagen

Feestdagen zijn: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, Koningsdag, eerste en tweede kerstdag en 5 mei tijdens lustrumjaren.

2. Afwijking op bedrijfsniveau

Op bedrijfsniveau kan een afwijkende regeling worden afgesproken met de OR of de personeelsvertegenwoordiging. Hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

3. Afwijking op individueel niveau

De individuele werknemer kan in overleg met de werkgever afspraken maken over een andere invulling van de afspraken rondom feestdagen. Ook hierbij geldt dat het aantal verlofdagen met behoud van salaris gelijk moet zijn aan het aantal genoemde dagen in lid 1.

Artikel 11 – Bijzonder verlof

1. In geval van verzuim anders dan zoals bedoeld in Artikel 629 Boek 7 Titel 10 van het Burgerlijk Wetboek, wordt het loon niet doorbetaald, behalve in de hierna te noemen bijzondere omstandigheden gedurende de daarbij vermelde tijd, mits de werknemer dit tijdig aan de werkgever heeft medegedeeld voor zover dat mogelijk was. Het buitengewoon verlof wordt alleen toegekend op de dag zelf en indien de gebeurtenis daadwerkelijk wordt bijgewoond (voor zover relevant).

Het buitengewoon verlof bedraagt:

- a. bij huwelijk of geregistreerd partnerschap, 2 dagen;
- b. bij huwelijk van kind, broer, zuster, zwager, schoonzuster en bij (her)trouwen van een van de ouders of schoonouders, 1 dag;
- c. in verband met de bevalling van de echtgenote inclusief het wettelijk recht op kraamverlof ingevolge artikel 4 lid 2 Wet arbeid en zorg, 3 dagen; Met ingang van 1 juli 2019, 1 maal de arbeidsduur per week;

- d. bij 25-, 40- en 50-jarig huwelijksjubileum van de werknemer, diens kinderen, (groot)ouders, mits tenminste 1 week tevoren kenbaar gemaakt, 1 dag;
- e. bij 25- en 40- jarig dienstjubileum, 1 dag;
- f. bij overlijden van de echtgeno(o)t(e) of van inwonend kind, vanaf de dag van overlijden tot en met de dag van begrafenis/ crematie;
- g. bij overlijden van een van de ouders of een uitwonend kind, 2 dagen;
- h. bij overlijden van broers, zusters, zwagers, schoonzusters, grootouders, schoonouders, schoonkinderen of kleinkinderen, 1 dag;
- i. zowel bij opname in als ontslag uit een ziekenhuis van echtgeno(o)t(e) of ongehuwd kind, 1 dag;
- j. bij elke verhuizing per keer 1 dag, doch nooit meer dan in totaal 2 dagen per 2 jaar;
- k. bij vervulling van door de wet/overheid zonder geldelijke vergoeding opgelegde verplichting, die persoonlijk moet worden nagekomen over een redelijke tijd, hoogstens 1 dag.

Onder verzuim als bedoeld in dit artikel wordt verstaan het verzuim van de tijd waarin zou zijn gewerkt, indien niet verzuimd had moeten worden.

2. Waar in dit artikel wordt gesproken van 'kind' wordt hieronder ook verstaan stief-, adoptie- en pleegkind. Waar in dit artikel wordt gesproken van 'echtgeno(o)t(e)' of 'huwelijk' wordt hieronder ook verstaan geregistreerd partner(schap).

3. Bij het ontbreken van een echtgeno(o)t(e) kan op verzoek van de werknemer daarmee gelijk worden gesteld de partner waarmee betrokkene samenwoont, op voorwaarde dat de werknemer dit voorafgaande aan de onder lid 1 genoemde gebeurtenissen kenbaar heeft gemaakt bij de werkgever.

Artikel 12 – Overwerk

1. Wie heeft recht op overwerk

Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op een overwerkvergoeding.

2. Wanneer is er sprake van overwerk

Van overwerk is alleen sprake als dat plaatsvindt in opdracht van de werkgever en als de normale arbeidsduur, zoals opgenomen in artikel 7 lid 1, wordt overschreden.

De werkgever zal zich inspannen om te voorkomen dat het gemiddelde van 39 uur, berekend over 26 aaneensluitende weken, wordt overschreden.

3. Compensatie in tijd

De werknemer die berekend over een periode van 26 weken gemiddeld meer dan 39 uur heeft gewerkt, heeft het recht om deze extra gewerkte uren in overleg met de werkgever op te nemen in halve en/of hele dagen.

De werkgever kan in overleg met de OR of personeelsvertegenwoordiging afwijken van de periode van 26 weken.

4. Overwerktoeslag

Bij overwerk geldt een toeslag op het normale uurloon van 25%. De overwerktoeslag kan bovenop de toeslag voor bijzondere uren, zoals bedoeld in artikel 20 lid 1, komen.

5. Keuze voor vergoeding in tijd en/of geld

Per bedrijfsonderdeel of afdeling wordt door de werkgever vastgesteld of overwerk wordt vergoed in tijd of geld, of een combinatie hiervan.

Als overwerk wordt vergoed in tijd, dan zal de werkgever na overleg met de werknemer vaststellen wanneer deze tijd kan worden opgenomen.

6. Maximaal aantal uren per week

Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 8 (zie bijlage 1), zijn verplicht tot overwerk als de werkgever dit vraagt. Zij kunnen door de werkgever echter niet worden verplicht om meer te werken dan 47 uur per week.

Mijn ontwikkeling en inzetbaarheid

Artikel 13 - Ontwikkeling

1. Ontwikkeling

Werkgever en werknemer zullen jaarlijks overleggen over ontwikkeling, loopbaanbeleid, (duurzame) inzetbaarheid en te volgen training en opleiding die van belang zijn voor de uitoefening van de functie of verdere loopbaanontwikkeling. Afspraken die uit dit overleg voortkomen, worden vastgelegd in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Tijdens dit jaarlijkse overleg zal met de werknemer die een verkoopfunctie heeft ten aanzien van vakantiereizen, overleg worden gevoerd over het volgen van een studiereis en zullen de gemaakte afspraken worden opgenomen in het POP.

2. Studiekosten

De werkgever betaalt de kosten voor branche- of functiegerichte opleidingen op verzoek van de werkgever. Kosten die hieronder vallen zijn les gelden, examengelden, reis- en verblijfkosten en voorgeschreven opleidingsmaterialen.

3. Studieverlof

De werknemer krijgt in overleg met de werkgever 100% studieverlof met behoud van salaris voor functiegerichte opleidingen als deze onder werktijd plaatsvinden.

4. Studiereizen

1. Een studiereis is een reis die de werknemer op verzoek of in opdracht van de werkgever maakt. De werknemer heeft recht op een vergoeding van de kosten van het vervoer, de maaltijden en de overnachting(en).
2. De werkgever zal alleen die uren betalen (zonder overwerkvergoeding) die de werknemer zou hebben gewerkt als hij geen studiereis zou hebben gemaakt.
3. Na afloop van de reis geldt een minimale dagelijkse rust van 11 uur voordat de werknemer weer aan het werk gaat

Artikel 14 - Stichting Reiswerk

Stichting Reiswerk ondersteunt werknemers in de reisbranche in hun ontwikkeling.

Via www.reiswerk.nl krijgen werknemers toegang tot een online leerplatform met trainingen en andere tools die de ontwikkeling ondersteunen. De stichting komt voort uit de CAO voor de Reisbranche inzake Sociaal Fonds (cao nr. 3810).

Mijn Inkomen

Artikel 15. Functie-indeling en beloning algemeen

1. Op basis van de werkzaamheden die de werknemer uitvoert, wordt de werknemer ingedeeld in een functiegroep. De functiegroepen en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlagen 1 en 3 van de cao.

2. De werkgever betaalt het loon, al dan niet in de vorm van een voorschot, aan het einde van elke betalingsperiode.

Artikel 16. Functie-indeling en beloning reisleider en reisbegeleider

Basis voor de indeling vormen de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. De functies reisleider en reisbegeleider worden ingedeeld in de functiegroep A. De functiegroep en de bepalingen over de daarbij behorende lonen zijn opgenomen in bijlage 3a.

Artikel 17 - Individuele loonsverhoging

De werkgever zal elk kalenderjaar in dezelfde periode een individuele loonsverhoging toekennen volgens het volgende systeem:

1. De werkgever zal met iedere werknemer in de salarisgroepen 2 t/m 8 die een lager salaris ontvangt dan het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 3) en zes maanden of langer in dienst is, een beoordelingsgesprek houden.

2. Afhankelijk van het resultaat van het beoordelingsgesprek ontvangt de werknemer een loonsverhoging van ten minste 1% bij een beoordelingsresultaat van goed of hoger en van 0% bij een beoordelingsresultaat van matig of lager. Indien het beoordelingsgesprek in een kalenderjaar geen doorgang vindt, doordat de werkgever geen aantoonbaar initiatief daartoe neemt, dan wordt het beoordelingsresultaat – enkel ten behoeve van de uitvoering van dit artikel – beschouwd zijnde goed of hoger.

3. De toe te kennen individuele loonsverhoging wordt berekend over het feitelijke salaris dat de werknemer ontvangt tot ten hoogste het voor hem geldende schaalmaximum (zie bijlage 3). Indien de werknemer het voor hem geldende schaalmaximum heeft bereikt, heeft hij derhalve op basis van dit artikel geen recht op een loonsverhoging.

Artikel 18 - Keuzemogelijkheden in arbeidsvoorwaarden

De werknemer heeft het recht om loon en bovenwettelijke vakantiedagen in te zetten voor bestaande, per onderneming nader in te vullen, belastingvrije faciliteiten.

Artikel 19 - Vakantietoeslag

De vakantietoeslag bedraagt 8% van het brutoloon. De uitbetaling vindt plaats uiterlijk in de maand mei. De toeslag wordt berekend over de daaraan voorafgaande periode mei tot en met april. Voor werknemers die nog geen vol jaar in dienst zijn, wordt de vakantietoeslag naar evenredigheid berekend.

Artikel 20 - Toeslag bijzondere uren

Tot en met 31 december 2020 geldt de volgende regeling

1. Werknemers die een functie uitoefenen, van een niveau als is aangegeven in de in artikel 8 genoemde functiegroepen, althans voor zover deze functie valt in de functiegroep 2 tot en met 5, hebben recht op een vergoeding voor bijzondere uren indien zij werken op de volgende uren:

Maandag tot en met vrijdag: tussen 00.00 en 07.00 uur 35% tussen 20.00 en 24.00 uur 25%

Zaterdag: tussen 00.00 en 07.00 uur 35% tussen 07.00 en 08.00 uur 15% tussen 19.00 en 24.00 uur 35%

Zondag: tussen 00.00 en 24.00 uur 75%

Feestdagen: tussen 00.00 en 24.00 uur 100%

Deze bepaling is niet van toepassing op werknemers die een uitvoerende functie vervullen op het gebied van inkomend toerisme als het feitelijke loon 5% boven het maximum van het desbetreffende schaalloon ligt.

2. De toeslag voor bijzondere uren:

- kan worden opgeteld bij de overwerktoeslag;

- wordt berekend over het normale uurloon.

Vanaf 1 januari 2021 is onderstaande regeling van toepassing.

1. Werknemers met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (zie bijlage 1), hebben recht op onderstaande toeslag als zij werken op de volgende uren:

Maandag tot en met zaterdag tussen 00.00 en 07.00 uur : 35%

Maandag tot en met zaterdag tussen 20.00 en 24.00 uur : 35%

Zondag en feestdagen : 75%

2. De toeslag voor bijzondere uren:

- kan worden opgeteld bij de overwerktoeslag;

- wordt berekend over het normale uurloon.

Artikel 21 – Bereikbaarheidsdienst

Tot en met 31 december 2020 geldt de volgende regeling

Bij een bereikbaarheidsdienst heeft de werknemer recht op:

- € 14,07 per bereikbaarheidsdienst die ligt tussen twee werkdagen en maximaal 16 uur duurt;
- € 41,14 per bereikbaarheidsdienst die geheel of gedeeltelijk valt op een vrije dag of die langer duurt dan 16 uur (met een maximum van 24 uur).

Vanaf 1 januari 2021 is onderstaande regeling van toepassing.

Een bereikbaarheidsdienst is een dienst, waarbij de werknemer buiten de voor hem geldende werktijden voor een vastgestelde periode, bereikbaar en beschikbaar moet zijn voor het verrichten van werkzaamheden. Dit is noodzakelijk om de bedrijfsvoering te garanderen. De werkgever die van bereikbaarheidsdiensten gebruikmaakt, moet hiervoor in overleg met de OR of de personeelsvertegenwoordiging een reglement opstellen. De werknemer ontvangt de volgende vergoeding voor een bereikbaarheidsdienst:

- Voor een dienst die op een ingeroosterde werkdag valt (of op een dag die volgens een vast patroon als werkdag geldt): € 0,85 per uur.

- Voor een dienst die deels of geheel valt op een niet-ingeroosterde werkdag (of op een dag die volgens een vast patroon niet als werkdag geldt): € 2,00 per uur.

Als er sprake is van een collectieve loonsverhoging, dan stijgen bovenstaande vergoedingen per ingangsdatum van de overeengekomen cao-verhoging met hetzelfde percentage mee.

Mijn voorzieningen en pensioen

Artikel 22 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid

1. Melding ziekte

De werknemer die door ziekte of arbeidsongeschiktheid niet kan werken, meldt dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor het begin van zijn werktijd aan zijn werkgever.

2. Loondoorbetaling

De werknemer die arbeidsongeschiktheid is, ontvangt naast de wettelijke loondoorbetaling van 70% voor een periode van 104 weken, de eerste 52 weken een aanvulling van 30% van het loon dat hij zou hebben ontvangen als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest. De loondoorbetaling eindigt als de arbeidsovereenkomst eindigt. De werkgever mag geen wachtdagen hanteren.

3. Geen of gedeeltelijke loondoorbetaling

De werkgever heeft de mogelijkheid om de loondoorbetaling en aanvulling bij arbeidsongeschiktheid niet uit te betalen als de werknemer door opzet arbeidsongeschikt is geworden. Ook kan hij de loondoorbetaling en aanvulling niet betalen tijdens de periode dat de werknemer zijn genezing heeft belemmerd of vertraagd of zonder deugdelijke reden geen passend werk verricht.

De werkgever kan de loondoorbetaling uitstellen en de aanvulling niet uitbetalen als de werknemer zich niet houdt aan de voor hem geldende regels en aanwijzingen bij ziekte, waaronder controlevoorschriften. Daarnaast kan de werkgever de aanvulling niet uitbetalen tijdens de periode dat de werknemer weigert mee te werken aan een door de werkgever gevraagde second opinion van het UWV, of misbruik maakt van de voorziening.

4. Vordering tot schadevergoeding bij een derde

Als de werkgever ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer tegen een of meer derden een vordering tot schadevergoeding heeft, zal de werknemer de daarvoor benodigde informatie geven. Als de werknemer dit weigert, heeft hij geen recht op de in lid 2 genoemde aanvulling.

5. Second opinion

Als er een second opinion wordt gevraagd ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer, dan zal de werkgever in afwachting van de uitspraak van het UWV aansluitend op de eerste 52 weken van arbeidsongeschiktheid maximaal één maand het loon aanvullen tot 100% van het loon dat de werknemer zou hebben ontvangen als hij arbeidsgeschikt zou zijn geweest.

6. Herplaatsing

Als een werknemer arbeidsongeschikt is voor zijn eigen functie, zal de werkgever zich in de eerste plaats richten op herplaatsing binnen de onderneming van de werkgever.

Artikel 23 - Pensioen

Het pensioen van de werknemer wordt geregeld door de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Reisbranche (Reiswerk Pensioenen). Het reglement van de pensioenregeling is te downloaden via www.reiswerk-pensioenen.nl

Artikel 24 - Overlijdensuitkering

Bij overlijden van de werknemer wordt het resterende bruto maandsalaris plus twee extra maandsalarissen uitbetaald aan de nabestaanden, zoals gedefinieerd in artikel 7:674 BW.

Reisleider - Reisbegeleider

Per 1 januari 2021 gelden de volgende bepalingen ten aanzien van de functies reisleader en reisbegeleider.

De bepalingen van deze cao zijn op de werknemers die de functies reisleader en reisbegeleider van toepassing met inachtneming van de volgende artikelen in dit hoofdstuk.

Artikel 25 - Arbeidsduur

1. Er geldt de volgende gemiddelde arbeidsduur per dag:

- Reisleider : 8 uur
- Reisbegeleider : 6 uur

2. De genoemde arbeidsduur geldt als contractuele ondergrens.

3. Voor de functie Reisleider geldt dat de voorbereiding en (administratieve) afhandeling van de reis is meegenomen in de gemiddelde arbeidsduur van 8 uur per dag. Hierbij is ervan uit gegaan dat de tijd hiervoor ongeveer 1 uur van de arbeidsduur per dag bedraagt. Als deze norm wordt overschreden, geldt dat de extra benodigde tijd zal worden vergoed.

4. Indien de overeengekomen arbeidstijd – met in achtneming van de genoemde contractuele ondergrens – als gevolg van onvoorziene omstandigheden wordt overschreden, zal deze overschrijding door de werkgever worden uitbetaald. Hierbij geldt als voorwaarde dat de werkgever

zo snel als mogelijk op de hoogte wordt gesteld van de onvoorziene omstandigheid.

Artikel 26 - Overblijfvergoeding

Als de reisleader op verzoek van de werkgever tussen twee programma's op de bestemmingslocatie blijft, dan zal de werkgever de kosten van dit verblijf vergoeden. Hierbij geldt dat deze vergoeding wordt gebaseerd op de 'cost of living' van de bestemmingslocatie.

Artikel 27 - Annuleren reis door opdrachtgever

Indien de reis door de opdrachtgever wordt geannuleerd vanwege onvoldoende belangstelling, dan gelden de volgende bepalingen:

1. Voor reisleaders en reisbegeleiders met een vast contract geldt dat de uitbetaling plaatsvindt conform de overeengekomen arbeidsovereenkomst.
2. Voor reisleaders en reisbegeleiders met een oproepcontract geldt dat de opdracht tot 4 dagen voor ingang van de opdracht kan worden opgezegd, zonder dat dit leidt tot uitbetaling. Opzegging binnen de termijn van 4 dagen verplicht de opdrachtgever tot uitbetaling van de overeengekomen werkzaamheden.
3. Indien een reis vanwege onvoorziene omstandigheden moet worden afgezegd, zal er tussen de werkgever en de reisleader en/of reisbegeleiders overleg plaatsvinden.

Afspraken tussen cao-partijen

Artikel 28 - Verplichtingen van de werkgever

1. De werkgever stelt een digitaal exemplaar van de cao en wijzigingen daarin beschikbaar aan huidige en nieuwe werknemers.
2. De werkgever bevordert gelijke kansen op werk en in de organisatie voor alle werknemers, zonder dat dit strijdig is met de objectieve eisen van de functie.
3. De werkgever probeert ongewenste intimiteiten zo veel mogelijk te voorkomen. Mocht dit zich toch voordoen, dan treedt de werkgever op tegen de pleger.
4. De werkgever zal de privacy van de werknemers zo veel mogelijk beschermen.
5. De werkgever geeft op verzoek relevante informatie aan uitvoerende organen die in het kader van deze cao worden ingesteld of taken krijgen, waaronder Stichting Reiswerk.
6. Los van de wettelijke regels ten aanzien van een concurrentiebeding, zal de werkgever geen concurrentiebeding overeenkomen met een werknemer met een functie in functiegroep 2 tot en met 5 (bijlage 1). Wel kan de werkgever met een werknemer met een functie in functiegroep 4 of 5 een concurrentiebeding overeenkomen met betrekking tot het exploiteren van een eigen onderneming met als werkingsgebied een straal van tien kilometer rondom de plaats waar de werknemer gewoonlijk zijn arbeid verricht.
7. De werkgever zal de persoon die anders dan op basis van een arbeidsovereenkomst, uitsluitend of in belangrijke mate voor de werkgever in het buitenland werkzaamheden verricht, informeren over de verhouding tot de Nederlandse sociale wetgeving.

Artikel 29 - Verplichtingen werknemer

1. De werknemer zal tijdens of na afloop van zijn arbeidsovereenkomst geen informatie buiten de onderneming brengen, waarvan mag worden aangenomen dat deze informatie een vertrouwelijk karakter heeft.
2. De werknemer onthoudt zich van ongewenste intimiteiten en discriminerend gedrag.
3. De werknemer aanvaardt geen bijbaan bij een andere werkgever zonder toestemming van zijn werkgever. Als de werknemer in deeltijd werkt, zal de werkgever toestemming verlenen, tenzij dit de belangen van de werkgever ernstig schaadt. De werkgever zal dit schriftelijk bevestigen.
4. De werknemer zal zo lang hij in dienst is bij de werkgever, niet zelfstandig werkzaamheden uitvoeren die betrekking hebben op het organiseren en verkopen van reizen.

Artikel 30 - Vakbondsfaciliteiten

1. De werknemer die kaderlid is van een vakbond heeft recht op maximaal zes dagdelen betaald verlof voor het bijwonen van door de vakbond georganiseerde vormings- en scholingsbijeenkomsten

en statutair of reglementair voorgeschreven bijeenkomsten. Dit verlof zal de werknemer minimaal één maand van tevoren schriftelijk aanvragen bij de directie en/of de verantwoordelijk manager.

2. De werknemer kan in redelijke mate in incidentele gevallen op individuele basis contact opnemen met vakbonden door gebruik te maken van de communicatiemiddelen van de werkgever.

Artikel 31 - Uitleg van de cao

1. Een verschil van mening over de uitleg en toepassing van de bepalingen in deze cao zal worden beslecht door een bindend advies van de Vaste Commissie, bestaande uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties.

2. Het secretariaat van de Vaste Commissie wordt gevoerd door de ANVR (cao@anvr.nl).

Artikel 32 - Sectoroverleg

Cao-partijen zullen één tot twee maal per jaar overleg voeren over de algemene ontwikkelingen in de reisbranche en de daarmee samenhangende gevolgen voor de werkgelegenheid

Artikel 35 - Duur en opzegging van de overeenkomst

1. Deze cao geldt van 1 september 2019 tot en met 30 juni 2021

2. Deze cao eindigt van rechtswege op 30 juni 2021 zonder dat voorafgaande opzegging is vereist.

Protocollaire afspraken

Artikel 36 - SER-besluit Fusiegedragsregels

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 2, lid 1 van het SER-besluit

Fusiegedragsregels 2000, dan zal de werkgever - overeenkomstig dit SER-besluit en artikel 3, lid 2 van dit besluit - voordat over de voorbereiding of totstandkoming van een fusie een openbare mededeling wordt gedaan, de vakbonden hierover informeren en hen in de gelegenheid stellen daarover een oordeel te geven vanuit het gezichtspunt van het werknemersbelang.

Artikel 37 - Wet melding collectief ontslag

Als er sprake is van een situatie, zoals omschreven in artikel 3, lid 1 van de Wet melding collectief ontslag (Wmco), dan meldt de werkgever dit overeenkomstig deze wet schriftelijk ter raadpleging aan de belanghebbende vakbonden. In afwijking van hetgeen wettelijk is bepaald, zal bij 20 of meer gedwongen ontslagen in Nederland, overleg met de vakbonden plaatsvinden.

Artikel 38 - Derde WW-jaar

Cao-partijen zullen overgaan tot de invoering van een reparatiebepaling inzake het derde WW-jaar.

Artikel 39 – Duurzaam inzetbaarheid en ouderenregeling

Cao-partijen zullen gedurende de looptijd van deze cao met elkaar in gesprek gaan over het thema duurzame inzetbaarheid en het onderdeel ouderenregeling. Hierbij spelen de wettelijke ontwikkelingen en voorzieningen die geboden worden vanuit de overheid een belangrijke rol.

Artikel 40 - Verlof en vergoeding opleiding buiten de functie

Aan Stichting Reiswerk zal tijdens de looptijd van deze cao worden verzocht een inventarisatie te maken van de mogelijkheden rondom verlof en vergoeding van niet-functiegerelateerde opleidingen. Hierbij zal in ieder geval aandacht worden gevraagd voor de fiscale aspecten en voorbeelden uit andere sectoren.

Artikel 41 - Aanpassing systematiek werken op bijzondere uren

Cao-partijen willen tot een systeem komen, waarbij de persoonlijk ervaren inconveniëntie de basis vormt voor de vergoeding voor het werken op bezwarende tijdstippen. Aan Stichting Reiswerk zal tijdens de looptijd van deze cao worden verzocht hiertoe een onderzoek op te starten met de vraag hoe te komen tot een dergelijk persoonlijk inconveniëntiesysteem.

Artikel 42. Nadere inventarisatie functies binnen de functiefamilie reisleiding en reisbegeleiding

Cao-partijen zullen gedurende de looptijd van deze cao inventariseren of het gewenst/noodzakelijk is om binnen de functiefamilie reisleiding en reisbegeleiding te komen tot een verdere verdieping. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan de functie begeleider activiteiten.

Bijlagen

Bijlage 1A Functie-indeling functies algemeen

Ongewijzigd

Bijlage 1B Functie-indeling functies Reisleider/ Reisbegeleider

Cao-partijen hebben voor de functies reisleider en reisbegeleider functieprofielen opgesteld (zie bijlage 6a). Via de methode van paarsgewijs vergelijken zijn beide functies ingedeeld in groep 6.

Bijlage 2. Vervallen

Bijlage 3. Loontabellen algemeen

Per maand	Per 1 juli 2020						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 1.512,00	€ 1.512,00	€ 1.562,30	€ 1.640,92	€ 1.739,63	€ 1.861,47	€ 1.933,58
Ervaringsjaar 2	€ 1.596,00	€ 1.596,00	€ 1.649,09	€ 1.732,08	€ 1.836,27	€ 1.964,86	€ 2.041,00
Min	€ 1.680,00	€ 1.680,00	€ 1.735,89	€ 1.823,24	€ 1.932,92	€ 2.068,31	€ 2.148,43
Max	€ 1.878,65	€ 2.104,26	€ 2.357,24	€ 2.640,34	€ 2.957,76	€ 3.313,03	€ 3.742,71

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond.

De ervaringsjaren bij groep 2, 3 en 4 (ervaringsjaren 1&2) en bij groep 5 (ervaringsjaar 1) kunnen alleen worden gebruikt indien de betrokken werknemer jonger dan 21 jaar is.

Per 4 weken	Per 1 juli 2020						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 1.395,72	€ 1.395,72	€ 1.442,14	€ 1.514,69	€ 1.605,81	€ 1.718,31	€ 1.784,84
Ervaringsjaar 2	€ 1.473,26	€ 1.473,26	€ 1.522,26	€ 1.598,84	€ 1.695,02	€ 1.813,78	€ 1.884,00
Min	€ 1.550,80	€ 1.550,80	€ 1.602,38	€ 1.682,99	€ 1.784,24	€ 1.909,24	€ 1.983,16
Max	€ 1.734,14	€ 1.942,40	€ 2.175,91	€ 2.437,23	€ 2.730,25	€ 3.058,17	€ 3.454,81

De ervaringsjaren bij groep 2 en 3 (ervaringsjaren 1&2) en bij groep 4 en 5 (ervaringsjaar 1) kunnen alleen worden gebruikt indien de betrokken werknemer jonger dan 21 jaar is.

Per uur	Per 1 juli 2020						
	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8
Ervaringsjaar 1	€ 8,95	€ 8,95	€ 9,24	€ 9,71	€ 10,29	€ 11,01	€ 11,44
Ervaringsjaar 2	€ 9,45	€ 9,45	€ 9,76	€ 10,25	€ 10,87	€ 11,63	€ 12,08
Min	€ 9,94	€ 9,94	€ 10,27	€ 10,78	€ 11,44	€ 12,24	€ 12,71
Max	€ 11,12	€ 12,45	€ 13,96	€ 15,63	€ 17,52	€ 19,60	€ 22,14

Bijlage 3a Loontabel Reisleider en Reisbegeleider – Ingangsdatum 1 januari 2021

Per maand	Groep A	Per 4 weken	Groep A	Per uur	Groep A
Ervaringsjaar 1	€ 1.739,63	Ervaringsjaar 1	€ 1.605,81	Ervaringsjaar 1	€ 10,29
Ervaringsjaar 2	€ 1.836,27	Ervaringsjaar 2	€ 1.695,02	Ervaringsjaar 2	€ 10,87

Min	€ 1.932,92	Min	€ 1.784,24	Min	€ 11,44
Max	€ 2.957,76	Max	€ 2.730,25	Max	€ 17,52

Ervaringsjaren zijn 2 aanlooptredes van 90% en 95% van het minimumsalaris. Een werknemer die nog over onvoldoende kennis en ervaring beschikt kan maximaal 2 jaar volgens ervaringschalen worden beloond.

Bijlage 4.

1. Uitleg seizoensovereenkomsten Zoals omschreven in artikel 4 van de cao voor de reisbranche, worden seizoenovereenkomsten als volgt omschreven:

Op grond van artikel 7:668a lid 13 van het Burgerlijk Wetboek wordt ten aanzien van alle functies zoals opgenomen in bijlage 4 de tussenpoos tussen arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd verkort tot ten hoogste drie maanden, wanneer:

- de functies als gevolg van klimatologische of natuurlijke omstandigheden gedurende een periode van ten hoogste 9 maanden per jaar kunnen worden uitgeoefend,
- het seizoenskarakter door middel van het voorvoegsel 'seizoen' in de schriftelijke arbeidsovereenkomst wordt opgenomen, aangevuld met een verwijzing naar bijlage 4.

2. Seizoensfuncties De navolgende lijst functies worden in ieder geval gedefinieerd als seizoensfuncties:

- Reisleider
- Reisleider / host
- Reisleider / chauffeur
- Reisbegeleider
- Begeleider activiteiten
- Reisleider / kok
- Tourmanager
- Standplaatshostess / station manager
- Campinghostess
- Locatiemanager
- Animator / recreatiemedewerker
- Gids

Bijlage 5. Model arbeidsovereenkomst

Ongewijzigd

Bijlage 6. Functieomschrijvingen algemeen

Ongewijzigd

Bijlage 6a. Functieomschrijvingen reisleader en reisbegeleider

Reisleader		
Funciecontext	<p>De reisleader verricht zijn werk vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De reisleader vormt het 'gezicht' van de touroperator waarbij zijn inbreng van grote invloed is op de beleving van de klanten. De begeleiding kan aanvangen vanaf het moment van vertrek of vanaf het moment dat de groep gearriveerd is op het startpunt van de reis. De reis wordt uitgevoerd op basis van een door de touroperator vastgesteld programma waarin alle georganiseerde groepsactiviteiten staan beschreven.</p> <p>De omvang van de te vergezellen groep varieert van touroperator tot touroperator. De reisleader kan vanwege lokale wetgeving worden geassisteerd door lokale gidsen.</p>	
Funciedoel	Het begeleiden van groepen toeristen tijdens hun reizen naar internationale bestemmingen conform het aangeboden reisprogramma.	
Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuderen van het uit te voeren reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma • Opstellen van een logische dagindeling en tijdsplanning op basis van het aangeboden reisprogramma en daarbij rekening houden met lokale omstandigheden • Uitvoeren van de activiteiten volgens het reisprogramma, de gemaakte dagindeling, tijdsplanning en begeleiden excursies • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de groep over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp (<i>en informeren van touroperator hierover</i>) • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Uitgevoerd reisprogramma • Reisgroep op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie
Inhoudelijke begeleiding groepsreizen	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren en instrueren van de groep over het reisprogramma 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde groep

	<ul style="list-style-type: none"> • Uitleg geven over de bestemming en de bezienswaardigheden 	
Begeleiding sociale dynamiek groepsreizen	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden van relaties met lokale partijen • Bewaken van de groepsprocessen en inspelen op individuele en groepswensen • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Opgebouwd netwerk • Zicht op individuele en groepswensen • Afgehandelde klachten

Reisbegeleider		
Functiecontext	De reisbegeleider verricht zijn werkzaamheden vooral op de plaats van bestemming(en) van de reis die hij begeleidt. De focus ligt daarbij op het facilitair ondersteunen en toeristisch informeren van de reizigers. De reis wordt uitgevoerd met veel individuele vrijheid voor de reizigers. De reisbegeleider helpt de reizigers op weg het land zelf te ontdekken en wordt daarbij over het algemeen ondersteund door een gids, de touroperator en de lokale agent. De omvang van de te begeleide groep varieert van touroperator tot touroperator.	
Functiedoel	Begeleiden van groepen toeristen op de plaats van bestemming in de uitvoering van het reisprogramma	
Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Begeleiden logistiek van individuele reizen	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuderen van het uit te begeleiden reisprogramma en controleert de gemaakte afspraken met de lokale partijen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer, de accommodatie en het eventuele activiteitenprogramma • Op de hoogte stellen van de lokale omstandigheden en omgevingsfactoren in verband met veiligheidsissues. Informeren van de klanten over eventuele risico's. Bij onvoorziene omstandigheden organiseren van eerste hulp (<i>en informeren van touroperator hierover</i>) • Signaleren van ad hoc-problemen en overleggen met de betrokken partijen. Aandragen van oplossingen binnen de kaders van de touroperator. • Onderhouden van relaties met lokale partijen • Uitvoeren van financiële en administratieve werkzaamheden verband houdend met de reis 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de lokale partijen verantwoordelijk voor het vervoer, de accommodatie en het activiteitenprogramma zijn gecontroleerd • Individuele klanten op de hoogte van eventuele veiligheidsrisico's • Afgehandelde problemen • Opgebouwd netwerk • Bijgewerkte en verantwoorde financiële administratie
Ondersteunen en faciliteren reisprogramma's klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk voorbereiden (cultuur, natuur, tradities etc.) op de reisbestemming • Informeren van individuele klanten over programmaonderdelen, 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het reisprogramma en de plekken van bestemming • Goed geïnformeerde klant

	<p>transport, accommodaties en andere relevante wetenwaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optreden als aanspreekpunt tijdens de door de klant ondernomen reis. • 	
Verstoringen en onvoorziene omstandigheden	<ul style="list-style-type: none"> • Bijstaan van kanten bij verstoringen in de uitvoering van het programma • Signaleren van klachten en zorgdragen voor afhandeling • Aanspreekpunt voor onvoorziene omstandigheden en binnen gegeven kaders zorgdragen voor adequate oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verholpen verstoringen • Afgehandelde klachten