

Amersfoort, 14 oktober 2024

## Onderhandelingsresultaat CAO Facilitaire ContactCenters

**1 januari 2025 t/m 31 december 2027**

De volgende partijen:

1. De werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters te Doorn (hierna te noemen: **WFC**); enerzijds en
2. Vakorganisatie FNV te Utrecht (hierna te noemen: **FNV**); en
3. Vakorganisatie CNV te Utrecht (hierna te noemen: **CNV**);
4. Vakorganisatie Qlix te Leidschendam (hierna te noemen: **Qlix**);

anderzijds, tezamen ‘partijen’, hebben in 2024 intensief en meerdere keren met elkaar gesproken om samen een nieuwe cao tot stand te brengen. In gezamenlijkheid is de visie besproken hoe partijen de sector naar een hoger niveau kunnen tillen en perspectief kunnen blijven geven aan de medewerkers.

Met dit resultaat zetten betrokken partijen een stap vooruit in de verdere ontwikkeling van de arbeidsvoorwaarden binnen de sector. Ook op het gebied van gezondheid en veiligheid worden belangrijke stappen gezet. Door de invoering van de Code Verantwoord Marktgedrag zullen niet alleen de WFC leden maar ook alle betrokkenen in de klantketen bewuster omgaan met deze thema’s.

Partijen hebben de intentie uitgesproken om gedurende de looptijd van de cao op diverse thema’s verdere gesprekken te voeren om samen verder te bouwen aan een toekomstbestendige sector waarin mensen met veel plezier (blijven) werken.

FNV, CNV en Qlix leggen deze afspraken en voorstellen voor aan hun leden.

Hieronder worden de afspraken/voorstellen weergegeven.

### **1. Looptijd**

De nieuwe cao kent een looptijd van 3 jaar: van 1 januari 2025 t/m 31 december 2027.

### **2. Salaris Klantadviseur**

#### *A. Jaarlijkse Verhoging met afstand van het WML*

Het minimum uursalaris van de Klantadviseur wordt gedurende de periode 2025 tot en met 2027 jaarlijks op 1 januari verhoogd met het percentage waarmee het Wettelijk Minimumloon stijgt waarbij de WFC een percentuele afstand houdt van het op het per 1 januari van het betreffende jaar geldende wettelijk minimumloon (WML).

De afstand van het WML is gedurende de cao per jaar als volgt:

- 1 januari 2025: er wordt afstand gehouden van de hoogte van het WML ter grootte van 3,75%.
- 1 januari 2026: er wordt afstand gehouden van de hoogte van het WML ter grootte van 3,85%.
- 1 januari 2027: er wordt afstand gehouden van de hoogte van het WML ter grootte van 3,95%.

Per jaar betekent dit het volgende:

- Het minimum bruto uursalaris van de Klantadviseur Level 1 per 1 januari 2025 wordt berekend door op het wettelijk minimumloon van 1 januari 2025 een percentage van 3,75% te tellen.
- Het minimum bruto uursalaris van de Klantadviseur Level 1 per 1 januari 2026 wordt berekend door op het wettelijk minimumloon van 1 januari 2026 een percentage van 3,85% te tellen.
- Het minimum bruto uursalaris van de Klantadviseur Level 1 per 1 januari 2027 wordt berekend door op het wettelijk minimumloon van 1 januari 2027 een percentage van 3,95% te tellen.

#### *Rekenvoorbeeld 2025*

*Op 1 januari 2025 gaat het wettelijk minimumloon omhoog met 2,75%.*

*Dat betekent dat het WML omhoog gaat van € 13,68 naar € 14,06 bruto per uur.*

*Om op minimum uursalaris van de Klantadviseur Level 1 te komen tellen we hier 3,75% bovenop waardoor je uitkomt op € 14,58 bruto per uur.*

*In 2024 was het minimum uursalaris van de Klantadviseur Level 1 € 13,80 bruto per uur, dit betekent een absolute stijging van € 0,78 wat gelijk staat aan een verhoging van 5,68%.*

#### *B. Levels 1 t/m 3*

In 2025, 2026 en 2027 zal het minimum basissalaris van de Levels 2 en 3 respectievelijk 2% en 4% hoger liggen dan het basissalaris van Level 1.

#### *Rekenvoorbeeld Levels 1 t/m 3*

*In vervolg op bovenstaand rekenvoorbeeld bedragen de minimum bruto uursalarissen per Level per 1 januari 2025:*

- *Level 1: € 14,58*
- *Level 2: € 14,87 (+2% ten opzichte van Level 1)*
- *Level 3: € 15,17 (+4% ten opzichte van Level 1)*

### C. Verhoging van Uursalarissen

Het bruto uursalaris per 1 januari 2025 wordt berekend door het bruto uursalaris van de Klantadviseur op 1 januari 2024 als basis te nemen en daar de percentuele cao-verhoging per 1 januari 2025 aan toe te voegen.

Het bruto uursalaris per 1 januari 2026 wordt berekend door het bruto uursalaris van de Klantadviseur op 1 januari 2025 als uitgangspunt te nemen en hier zowel de percentuele cao-verhoging per 1 januari 2026 als de beoordelingsverhoging behaald in 2025, zoals beschreven onder punt 3 van dit document, bij op te tellen.

Het bruto uursalaris per 1 januari 2027 wordt berekend door het bruto uursalaris van de Klantadviseur op 1 januari 2026 als uitgangspunt te nemen en hier zowel de percentuele cao-verhoging per 1 januari 2027 als de beoordelingsverhoging behaald in 2026, zoals beschreven onder punt 3 van dit document, bij op te tellen.

De werkgever heeft de vrijheid om het bruto uursalaris van de Klantadviseur gedurende het jaar tussentijds te verhogen. Echter, het salaris dat geldt als uitgangspunt voor de cao-verhoging blijft gebaseerd op het salaris van 1 januari van het voorgaande jaar.

#### Per 1 januari 2025:

Voor Klantadviseurs binnen de cao die in 2024 boven de geldende minimum bruto uursalarissen werden/worden beloond, geldt eveneens een cao-verhoging per 1 januari 2025.

Deze verhoging bedraagt minimaal 4,54% en kan oplopen tot 5,48%, afhankelijk van het salaris dat aan de Klantadviseur werd betaald op 1 januari 2024. De exacte verhoging in dit rekenmodel per 1 januari 2025 is weergegeven in **Bijlage 1**.

Deze afspraak dient te worden toegepast met inachtneming van het volgende:

- De weergegeven bedragen in Bijlage 1 betreffen de bruto uursalarissen exclusief niet-loongerelateerde toeslagen, vakantietoeslag, 13e maand, etc. De verhogingen worden derhalve berekend over deze bruto uurlonen.
- De Klantadviseur heeft per 1 januari 2025 minimaal aanspraak op het volgens de cao geldende minimum uursalaris.
- Indien een Klantadviseur promoveert van level 1 naar level 2 of van level 2 naar level 3 dan promoveert de Klantadviseur op hetzelfde maatmensniveau zoals weergegeven in Tabel 1 en krijgt daarbij het salaris van de promotie categorie.
- Indien een Klantadviseur een bruto uursalaris heeft van € 19,00 of meer, dan is een verhoging van toepassing gelijk aan 75% maal het percentage van maatmens 7.

#### Vanaf 1 januari 2026

- Per 1 januari 2026 kent de cao geen aparte verhogingsbepaling meer voor medewerkers die een salaris ontvangen boven het minimum uursalaris ('maatmensen'), wat betekent dat iedere Klantadviseur met een bruto uursalaris tot aan € 19,00 dezelfde percentuele verhoging krijgt conform de systematiek zoals hierboven onder 2A beschreven.
- Als een Klantadviseur een bruto uursalaris van € 19,00 of meer ontvangt, geldt er een verhoging van 75% van het percentage dat van toepassing is op de Klantadviseur met een bruto uursalaris onder de € 19,00.

#### *Rekenvoorbeeld Verhoging*

- Een Klantadviseur verdient op 1 januari 2025 een bruto uursalaris van € 15,37.
- Op 1 juli 2025 vind de beoordeling plaats, de Klantadviseur krijgt een 4, wat staat voor 0,80%.
- Op 1 september 2025 krijgt de Klantadviseur alvast een loonsverhoging van € 0,12 vanwege de goede beoordeling en gaat daarmee € 15,49 bruto per uur verdienen.
- Vervolgens kondigt de opdrachtgever aan dat alle Klantadviseurs € 0,03 extra krijgen en het bruto uursalaris stijgt naar € 15,52.
- Stel dat per 1 januari 2026 de cao verhoging 3,88% bedraagt.

#### **Berekening Uursalaris per 1 januari 2026**

*Uursalaris op 1 januari 2025 = € 15,37 x (100% + 0,80% + 3,88%) = € 16,09*

*In dit geval gaat het bruto uursalaris van de Klantadviseur van € 15,52 naar € 16,09.*

#### *D. Jeugdlonen*

Voor zover het minimumjeugdloon wordt toegepast, geldt dat werkgevers deze gedurende deze cao met ingang van 1 januari van elk jaar verhogen door het dan geldende wettelijke minimumloon te nemen plus minimaal de percentuele afstand, zoals omschreven onder 2A.

Aanvullend worden de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- Per 1 januari 2025 komt het jeugdloon voor de leeftijden 16 en 17 jaar te vervallen (Klantadviseurs onder 18 jaar gaan het minimale salaris van een 18-jarige verdienen).
- Per 1 januari 2026 komt naast het jeugdloon voor de leeftijden 16 en 17 ook het jeugdloon voor de leeftijd 18 jaar te vervallen (Klantadviseurs onder 19 jaar gaan het minimale salaris van een 19-jarige verdienen).

Per 1 januari 2026 verdient iedere Klantadviseur die 19 jaar of jonger is het uursalaris van een 19-jarige.

Bij wijze van uitzondering zal per 1 januari 2027 de afstand met de percentuele stijging van het WML niet 3,95% maar 4,00% zijn voor 19-jarigen. Doel hiervan is dat de beloning van 19-jarigen dichterbij het salaris van een 20-jarige komt.

### 3. Beoordelingsverhoging Klantadviseur

Conform afspraak zal de verhogingssysteem van de beoordeling onderdeel gaan worden van de WFC cao. Deze zal worden opgenomen in het huidige artikel 16B en is weergegeven in **Bijlage 2**.

Verhogingen vinden jaarlijks plaats op de eerste dag van het nieuwe kalenderjaar. De beoordelingsverhoging per 1 januari wordt berekend op basis van het uursalaris van 1 januari van het voorgaande jaar, vermenigvuldigt met het behaalde percentage.

#### Voorbeeld:

Als het bruto uursalaris volgens de cao op 1 januari 2026 met 3,88% stijgt en de Klantadviseur op 1 juli 2025 een beoordelingsverhoging van 0,80% heeft ontvangen, dan zal het uursalaris van die Klantadviseur per 1 januari 2026 met 4,68% toenemen ten opzichte van het salaris dat de Klantadviseur op 1 januari 2025 verdiende.

Het staat de werkgever vrij om de beoordelingsverhoging al eerder dan per 1 januari 2026 door te voeren, maar dat heeft geen invloed op het uursalaris per 1 januari 2026. Op die manier voorkomt je dat er een dubbeltelling plaatsvindt en heeft de werkgever een stimulans om de beoordelingsverhoging direct bij de beoordeling door te voeren.

Wanneer er sprake is van een WML-stijging van gemiddeld meer dan 8,00% in een jaar dan wordt de beoordelingsverhoging geacht onderdeel te zijn van de cao-verhoging per 1 januari.

### 4. Pensioen Klantadviseur

De pensioenregeling voor Klantadviseurs zal de komende jaren worden verbeterd met als doel een aantrekkelijker en toekomstbestendig pensioen voor alle medewerkers te waarborgen.

Hierbij wordt met ingang van 1 januari 2025 een eigen bijdrage van de medewerker verwacht. De eigen bijdrage voor de medewerker is noodzakelijk om de kwaliteit en duurzaamheid van de pensioenregeling te kunnen blijven garanderen.

In 2025 bedraagt de minimale bijdrage van de werkgever 6% van de pensioengrondslag (zijnde het jaarloon inclusief vakantietoeslag = (bij de normale arbeidsduur) uursalaris x 173,33 x 12,96) minus AOW-franchise 2025.

Met ingang van 2025 stijgt de bijdrage van de werkgever en zal een eigen bijdrage voor de medewerker worden geïntroduceerd. In **Bijlage 3** worden de percentages van de werkgever en de medewerker weergegeven voor 2025 tot en met 2027.

De ambitie van de cao partijen is om geleidelijk te groeien naar een gezamenlijke bijdrage van werkgever en medewerker van 14%.

Partijen hebben tevens de ambitie om een verdeling werkgever en medewerker van respectievelijk 2/3 en 1/3 deel aan te houden.

## 5. Direct Leidinggevende

### 5A. Bepalingen cao Direct Leidinggevende

De Direct Leidinggevende wordt opgenomen in de cao. Het betreft een Direct Leidinggevende van de Klantadviseur die voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- Direct leidinggeven aan Klantadviseurs in de organisatie die verantwoordelijk zijn voor het afwikkelen van klantinteracties, bellen, chat, e-mail, etc.
- Beoordelen van Klantadviseurs.
- Hiërarchisch verantwoordelijk voor de Klantadviseurs (vallend onder de huidige werkingssfeer).

Alleen de bepalingen die hieronder zijn weergegeven worden uitgewerkt in de cao en zijn op deze Direct Leidinggevendens van toepassing. Overige bepalingen in de cao zijn niet van toepassing.

Met de toevoeging van de Direct Leidinggevende moet de cao nog steeds algemeen verbindend verklaard kunnen worden. Een representativiteitsonderzoek is hiervoor inmiddels in gang gezet.

### 5B. Salaris Direct Leidinggevende

Het minimum uursalaris van de Direct Leidinggevende heeft een minimale afstand van 10% ten opzichte van het minimum uursalaris van de Klantadviseur en kent evenals de Klantadviseur 3 levels. Dat geldt voor Level 1, 2 en 3 op gelijke wijze.

### 5C. Pensioen Direct Leidinggevende

De bijdrage vanuit de werkgever voor de pensioenregeling van de Direct Leidinggevende dient minimaal even hoog te zijn als de bijdrage die geldt voor de klantadviseur. De werkgever mag een eigen bijdrage vragen aan de Direct Leidinggevende. De minimumbijdrage van de werkgever zoals aangeven in **Bijlage 3** blijft van toepassing.

### 5D. Beoordeling Direct Leidinggevende

Er dient een beoordelingsmethodiek van toepassing te zijn voor de Direct Leidinggevende met minimaal de verhogingen zoals die zijn opgenomen in **Bijlage 2**.

### 5E. Levels Direct Leidinggevende

Gedurende het kalenderjaar 2025, uiterlijk op 1 juli 2025, zal de werkgever een functiestructuur (Level 1-2-3 model) voor de Direct Leidinggevende implementeren. Op basis van dit model worden medewerkers ingedeeld in Level 1, 2 of 3 en kunnen zij doorgroeien naar respectievelijk Level 2 of 3 indien zij voldoen aan de voor dat niveau vereiste voorwaarden. Eén en ander zal verder worden uitgewerkt in de cao. In **Bijlage 4** zijn de Levels nader gedefinieerd.

## 6. Modernisering

Samen met de vakorganisaties zal de WFC een gezamenlijke inspanning leveren om de teksten van de cao te moderniseren. Modernisering betekent leesbare begrijpbare taal waarbij ook aandacht wordt gegeven aan het uiterlijk van de cao.

De WFC zal het initiatief nemen voor het initiëren van dit project en zal eveneens de kosten voor de modernisering van de cao voor haar rekening nemen.

De reviewrol van de vakbonden is hierbij essentieel om te komen tot een moderne, goed leesbare cao in onze branche.

## 7. ARBO, Gezondheid en Veiligheid

Met het oog op een betere gezondheid en veiligheid voor de medewerkers in de klantcontactsector zullen partijen in 2025 en 2026 verschillende campagnes lanceren.

Het doel hiervan is om medewerker beter en proactief te informeren over ARBO gerelateerde onderwerpen en over gezondheid en veiligheid in de klantcontactsector in het algemeen.

Daarnaast willen we met de campagnes zowel werkgevers als medewerkers nog bewuster te maken van hun omgeving, bijvoorbeeld door het stimuleren van 'groener vervoer'.

Verder zullen partijen aandacht besteden aan de toekomstbestendigheid van de klantcontactsector, met focus op de ontwikkeling van medewerkers in relatie met technologische ontwikkelingen.

In 2025 zal de WFC diverse werkgroepen oprichten om deze thema's samen met de vakorganisaties onder de aandacht te brengen en concreet vorm te geven.

## 8. Toekomst

De komende periode zullen Partijen minimaal 4x per jaar bij elkaar komen om de toekomst van de sector te blijven bespreken.

## 9. Imago

Het imago van de klantcontact branche gaat Partijen nauw aan het hart. Met de invoering van de beoordelingsverhoging, de jaarlijkse salarisverhogingen voor Klantadviseurs, het instellen van een minimale salarisgrens voor Direct Leidinggevenden, de significante pensioenverbeteringen, de Arbo voorlichting en de invoering van de Code Verantwoord Marktgedrag spreken Partijen de gezamenlijke ambitie uit om de klantcontact branche nog beter op de kaart te zetten.

Partijen zullen zoveel als mogelijk gezamenlijk naar buiten te treden met als doel het imago van de sector verder te versterken.

## 10. Code Verantwoord Marktgedrag

KSF en WFC hebben de intentie uitgesproken om gezamenlijk de Gedragscode Verantwoord Marktgedrag te lanceren.

Het doel is om eind 2024 een Code Verantwoord Marktgedrag te lanceren voor alle stakeholders in de sector: medewerkers, leveranciers, facilitairen, uitzendbedrijven, *inhouse* partijen (opdrachtgevers).

De vakorganisaties zijn betrokken bij de totstandkoming.

*Inhoud:*

- Een moreel appél bevatten om sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren;
- Een impuls geven aan de verbetering van het uitbestedings- en inleningsbeleid in de klantcontactsector;
- Duidelijk maken wat gewenst marktgedrag is en handvatten bieden hoe te handelen.

## 11. Vakbondsverlof Kaderleden

Kaderleden die aan elk formeel gesprek deelnemen gedurende de cao-onderhandelingen van dat jaar, ontvangen een extra vakbondsverlof van 16 uur per jaar. We hechten veel waarde aan hun rol en bijdrage binnen dit proces.

## 12. Vakbondsbijdrage

De bijdrage aan de vakorganisaties bedroeg in 2024: € 41.925,- in totaal.

De bijdrage aan de vakorganisaties bedraagt in 2025: € 43.182,- in totaal.

De bijdrage aan de vakorganisaties bedraagt in 2026: € 43.830,- in totaal.

De bijdrage aan de vakorganisaties bedraagt in 2027: € 44.487,- in totaal.

Deze vakbondsbijdrage wordt evenredig verdeeld over de vakorganisaties die mee tekenen met deze cao.

## 13. Algemeen Verbindend Verklaring

Partijen streven ernaar deze cao zo snel mogelijk algemeen verbindend te laten verklaren. Na het ondertekenen van de cao zullen partijen AWWN de opdracht geven deze procedure in gang te zetten.



## Bijlagen

### Bijlage 1. Tabel bruto uursalaris Klantadviseur (rekenvoorbeeld 2025)

Deze tabel geeft een rekenvoorbeeld weer, waarbij het wettelijk minimumloon per 1 januari 2025 stijgt met 2,75%.

#### Level 1

Verhogen ondergrenzen met:	5,68%
Minimale verhoging:	4,54%
Stap per maatmens:	-0,20%

Level 1:	Op 01-jan-2024	Verhoging in %	Op 01-jan-2025	Per Uur	Note
Maatmens 1	€ 13,80	5,68%	€ 14,58	€ 0,78	Instroomverhoging
Maatmens 2	€ 13,94	5,48%	€ 14,70	€ 0,76	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2
Maatmens 3	€ 14,01	5,28%	€ 14,75	€ 0,74	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3
Maatmens 4	€ 14,06	5,08%	€ 14,77	€ 0,71	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4
Maatmens 5	€ 14,11	4,88%	€ 14,80	€ 0,69	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5
Maatmens 6	€ 14,15	4,68%	€ 14,81	€ 0,66	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6
Maatmens 7	€ 14,18	4,54%	€ 14,82	€ 0,64	Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6 tot € 19,-

#### Level 2

Verhogen ondergrenzen met:	5,67%
Minimale verhoging:	4,54%
Stap per maatmens:	-0,20%

Level 2:	Op 01-jan-2024	Verhoging in %	Op 01-jan-2025	Per Uur	Note
Maatmens 1	€ 14,08	5,67%	€ 14,87	€ 0,80	Instroomverhoging
Maatmens 2	€ 14,23	5,47%	€ 15,01	€ 0,78	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2
Maatmens 3	€ 14,29	5,27%	€ 15,04	€ 0,75	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3
Maatmens 4	€ 14,34	5,07%	€ 15,07	€ 0,73	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4
Maatmens 5	€ 14,38	4,87%	€ 15,08	€ 0,70	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5
Maatmens 6	€ 14,41	4,67%	€ 15,09	€ 0,67	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6
Maatmens 7	€ 14,44	4,54%	€ 15,09	€ 0,66	Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6 tot € 19,-

#### Level 3

Verhogen ondergrenzen met:	5,67%
Minimale verhoging:	4,54%
Stap per maatmens:	-0,20%

Level 3:	Op 01-jan-2024	Verhoging in %	Op 01-jan-2025	Per Uur	Note
Maatmens 1	€ 14,35	5,67%	€ 15,17	€ 0,81	Instroomverhoging
Maatmens 2	€ 14,51	5,47%	€ 15,31	€ 0,79	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 1 en 2
Maatmens 3	€ 14,57	5,27%	€ 15,34	€ 0,77	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 2 en 3
Maatmens 4	€ 14,61	5,07%	€ 15,36	€ 0,74	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 3 en 4
Maatmens 5	€ 14,65	4,87%	€ 15,37	€ 0,71	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 4 en 5
Maatmens 6	€ 14,68	4,67%	€ 15,37	€ 0,69	Verhogingspercentage voor salarissen tussen maatmens 5 en 6
Maatmens 7	€ 14,70	4,54%	€ 15,37	€ 0,67	Verhogingspercentage voor salarissen vanaf maatmens 6 tot € 19,-
KA € 19,- plus	€ 19,00	3,40%	€ 19,65	€ 0,65	Verhogingspercentage voor salarissen van € 19,- en meer

Per 1 januari 2026 kent de cao geen 'maatmensen' meer en geldt de verhoging van het minumsalaris ook voor de uursalarissen boven het minimum. Vanaf een uursalaris van € 19,00 bruto of meer geldt dat 75% van de verhoging wordt toegepast, zoals weergegeven in deze tabel.

Om de cao algemeen verbindend te verklaren zouden de bedragen mogelijk afgerond moeten gaan worden op eenheden van 5 cent.

### Bijlage 2. Tabel Beoordeling Klantadviseur

Beoordeling (PA)	Percentage
Van 0,0 tot 3,0 punt	0,00%
Van 3,0 tot 3,5 punt	0,40%
Van 3,5 tot 4,0 punt	0,60%
Van 4,0 tot 4,5 punt	0,80%
Van 4,5 tot 5,0 punt	1,30%

### Bijlage 3. Tabel Pensioen Klantadviseur 2025-2027

Pensioen	WG	WN	Totaal
2024	5,30%	0,00%	5,30%
2025	6,00%	1,20%	7,20%
2026	6,50%	2,20%	8,70%
2027	7,00%	3,20%	10,20%

### Bijlage 4. Levels Direct Leidinggevende

#### Direct Leidinggevende Level 1: 'een startende leider'

- Geen of weinig ervaring (minder dan 12 maanden) in de functie.
- Training en (intensieve) begeleiding nodig.
- Bevindt zich in leercurve m.b.t. basis vaardigheden voor de functie.

#### Direct Leidinggevende Level 2: 'een groeiende leider'

- Beschikt over minstens 12 maanden of meer relevante ervaring.
- Presteert boven norm volgens de bij de organisatie geldende beoordelingssystematiek.
- Minimaal een 4 beoordeling bij een systematiek o.b.v. een 5 puntschaal.
- Heeft zich aantoonbaar ontwikkeld op de gestelde competenties (persoonlijke, vaktechnische, en gedragscompetenties, KPI's) die bijdragen aan de groei/performance van het team en de organisatie.
- Er is nog ruimte voor verdere groei en ontwikkeling en/of verdieping/uitbreiding van werkzaamheden of verantwoordelijkheden.

#### Direct Leidinggevende Level 3: 'een vak volwassen leider'

- Beschikt over minstens 24 maanden of meer relevante ervaring.
- Presteert boven norm volgens de bij de organisatie geldende beoordelingssystematiek.
- Minimaal een 4 beoordeling bij een systematiek o.b.v. een 5 puntschaal.
- Heeft aantoonbaar verdere groei en ontwikkeling laten zien op additionele competenties (persoonlijke, vaktechnische, en gedragscompetenties, KPI's) en levert daarmee consistent een positieve bijdrage aan de groei/performance van het team en de organisatie.