

# PERSONEELSHANDBOEK

ACW SCHOONMAAK & CATERING



**ACW**

Schoonmaakhelden  
sinds 1967

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
2. Begrippenlijst en wijzigingen .....	5
2.1 Begrippenlijst.....	5
2.2 Wijzigingen.....	5
3. Werken bij ACW .....	6
3.1 Kernwaarden.....	6
4. Arbeidsovereenkomst.....	7
4.1 Inhoud arbeidsovereenkomst en wijzigingen.....	7
4.2 Wijziging persoonsgegevens .....	7
4.3 Opzegtermijn .....	7
5. Salaris en overige voorwaarden.....	8
5.1 Salarisbetaling .....	8
5.2 Reiskostenvergoeding.....	8
5.3 Declaratie onkosten .....	8
5.4 Bedrijfsauto.....	8
6. Vakantie en verlof .....	9
6.1 Vakantiedagen.....	9
6.2 Collectieve vrije dagen.....	9
6.3 Feestdagen.....	9
6.4 Buitengewoon verlof.....	9
6.5 Afspraak (huis)arts, tandarts, fysiotherapeut of specialist .....	9
6.6 Zwangerschaps- en bevallingsverlof.....	10
6.7 Verlof bij overlijden .....	10
6.8 Overige soorten verlof.....	10
7. Arbeidsduur en werktijden .....	11
7.1 Werktijden .....	11
7.2 Pauzes .....	11
7.3 Gebruik kantine bij de opdrachtgever .....	11
7.4 Overwerk .....	11
8. Gedragsregels op de werkvloer .....	12
8.1 Telefoongebruik tijdens werk .....	12
8.2 Luisteren naar muziek.....	12
8.3 Persoonlijke verzorging en presentatie .....	12
8.4 Kledingprotocol.....	12
8.5 Diefstal .....	13
8.6 Social Media.....	13
8.7 Portretrecht.....	13

8.8 Sanctiebeleid .....	13
9. Verzuimprotocol .....	14
9.1 Ziekmelding .....	14
9.2 Herstelmelding .....	14
9.3 Frequent verzuim .....	14
9.4 Algemeen .....	14
9.5 Langdurig verzuim .....	15
9.6 Overige bijzonderheden tijdens ziekte .....	17
10. Arbeidsomstandigheden .....	19
10.1 VCA* en ISO 9001 .....	19
10.2 Risico Inventarisatie & Evaluatie .....	19
10.3 Vertrouwenspersoon .....	19
10.4 Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) .....	19
10.5 Beleid bijzondere doelgroepen .....	19
10.6 Preventief Medisch Onderzoek .....	20
10.7 Alcohol, drugs en medicatie .....	20
10.8 Verklaring Omtrent Gedrag .....	20
11. Persoonlijke ontwikkeling .....	21
11.1 Jaargesprek .....	21
11.2 Opleidingen .....	21

## 1. Inleiding

Voor je ligt het personeelshandboek van ACW. In dit personeelshandboek zijn alle huishoudelijke en aanvullende arbeidsvoorwaardelijke regels opgenomen. Uiteraard zijn de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf en de individuele arbeidsovereenkomst de basis van het arbeidsvoorwaardenpakket. Het personeelshandboek is een aanvulling hierop.

Wij verwachten dat alle werknemers van ACW zich houden aan de regels zoals opgenomen in dit personeelshandboek. Indien men wenst af te wijken van de regels in dit personeelshandboek is schriftelijke toestemming van de directie vereist.

De informatie in dit personeelshandboek is continue aan verandering onderhevig en zal dan ook regelmatig worden getoetst en waar nodig worden gewijzigd. De meest actuele versie van het personeelshandboek is beschikbaar via de medewerkersportal en deze versie is ook altijd leidend.

Heb je naar aanleiding van de cao of dit personeelshandboek vragen, of twijfel je ergens over? Neem dan contact op met de afdeling HR.

Hoogvliet, April 2021

## 2. Begrippenlijst en wijzigingen

### 2.1 Begrippenlijst

In dit personeelshandboek wordt verstaan onder:

Werknemer:	ieder persoon die werkzaam is voor ACW op basis van een arbeidsovereenkomst.
Werkgever:	ACW
De directie:	een of meerdere van de directieleden van ACW
HR:	Human Resources
(de) cao:	cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf
Partner:	de echtgeno(o)t(e) of degene met wie een geregistreerd partnerschap is aangegaan of de persoon met wie een samenlevingscontract is aangegaan volgens de Nederlandse wet
Kind:	inwonend (pleeg)kind tot 18 jaar
Gezinsleden:	partner en/of kind(eren) van de werknemer

Overal waar staat geschreven 'hij/zijn' kan ook worden gelezen 'zij/haar' en waar staat geschreven 'werknemer' kan ook worden gelezen 'werkneemster'.

Alle genoemde rechten en bedragen zijn op basis van een fulltime dienstverband (38 uur per week). Voor parttime dienstverbanden gelden de genoemde rechten en bedragen naar rato.

### 2.2 Wijzigingen

Daar waar informatie in dit personeelshandboek in conflict is met de tekst in de Nederlandse wet of de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, is de wettelijke regelgeving of de cao altijd leidend. De werkgever kan de inhoud in dit personeelshandboek eenzijdig wijzigen, mits de werknemer hiervan op de hoogte wordt gebracht.

### 3. Werken bij ACW

ACW is een no-nonsense en betrokken familiebedrijf met meer dan een halve eeuw ervaring in de schoonmaakbranche! Binnen ACW staat de mens centraal en werken we volgens onze heldere familiewaarden waarin kennis, kunde, houding en gedrag de vier pijlers vormen. Onze organisatie groeit, maar is en blijft een familiebedrijf. De familiewaarden zijn dan ook een belangrijk uitgangspunt voor de sfeer binnen ACW en deze bepalen tevens hoe wij met elkaar omgaan. De familiewaarden zijn vertaald in de kernwaarden, welke worden samengevat in PREIS.

#### 3.1 Kernwaarden

De waarden van ACW als familiebedrijf zijn nader omschreven in een vijftal kernwaarden, die bij elkaar ons PREISkaartje vormen. Wij verwachten dat iedere werknemer de kernwaarden kent en hier naar handelt.

De vijf kernwaarden worden hieronder nader omschreven.



##### **PASSIE**

“Wij zijn echte professionals binnen ons vakgebied en zo gedragen wij ons ook! Jij weet wat jij moet doen en hoe jij dit gaat doen. Jij bent betrokken, staat open voor constructieve feedback en zal altijd bereid zijn om net dat stapje extra te zetten.”



##### **RESULTAATGERICHT**

“Wij zijn dagelijks bezig om de afgesproken doelen, werkzaamheden en resultaten te halen en gaan daarbij bewust om met het milieu. Jij stopt pas als jij zelf tevreden bent en als het even niet lukt geef jij niet op, maar houdt jij de doelen voor ogen. Jij bent je tijdens de uitvoering van jouw werk bewust van het milieu, hebt oog voor detail en denkt mee met de klant.”



##### **ENTHOUSIAST**

“Wij hebben plezier in ons werk en dat stralen wij ook uit! Jij vindt het werk leuk, stelt je collegiaal op, verdiept je in de klanten en het enthousiasme waarmee je dat doet werkt aanstekelijk naar collega's en klanten.”



##### **INTEGER**

“Wij handelen volgens de normen en waarden van ACW. Wij praten niet over elkaar, maar met elkaar! Jij voert de werkzaamheden volgens afspraak, klantgericht, op de juiste manier en veilig uit. Jij bent eerlijk, oprecht, betrouwbaar en je bewust van jouw eigen gedrag. Wat jij bij de uitvoering van jouw werkzaamheden meemaakt deel jij met mate en alleen met die persoon die er over gaat.”



##### **SAMEN**

“Wij hebben respect voor elkaars mening en gaan hoffelijk met elkaar om. Jij deelt kennis, kunde en ervaring met collega's, motiveert anderen, bent behulpzaam en vriendelijk. Als jij klaar bent met jouw werk, help jij je collega's.”

## 4. Arbeidsovereenkomst

### 4.1 Inhoud arbeidsovereenkomst en wijzigingen

Voor meer informatie over de inhoud van de arbeidsovereenkomst en eventuele wijzigingen hierop verwijzen wij je naar de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

Voor werknemers in dienst van ACW geldt dat de functieomschrijving en het personeelshandboek onderdeel zijn van de individuele arbeidsovereenkomst van iedere werknemer.

Eventuele wijzigingen op de arbeidsovereenkomst worden altijd schriftelijk aan werknemer bevestigd.

### 4.2 Wijziging persoonsgegevens

In verband met het correct voeren van de personeels- en salarisadministratie is het van belang dat iedere werknemer eventuele wijzigingen in zijn persoonlijke situatie zo spoedig mogelijk schriftelijk doorgeeft aan de afdeling HR. Denk hierbij aan wijzigingen in:

- Persoonsgegevens (adres, telefoonnummer, e-mailadres of rekeningnummer);
- Burgerlijke staat (huwelijk, echtscheiding, samenwonen, overlijden);
- Gezinsamenstelling (geboorte, adoptie of pleegzorg).

### 4.3 Opzegtermijn

De werknemer die het dienstverband met ACW wenst te beëindigen dient dit schriftelijk kenbaar te maken aan zijn leidinggevende en de afdeling HR. ACW hanteert de opzegtermijn zoals opgenomen in de cao.

## 5. Salaris en overige voorwaarden

### 5.1 Salarisbetaling

Werknemer ontvangt een maandsalaris, wat betekent dat het salaris 12 keer per jaar wordt uitbetaald. Het salaris wordt uiterlijk op de laatste werkdag van iedere maand aan werknemer uitbetaald. De werknemer ontvangt maandelijks een specificatie (salarisstrook) van zijn salaris, waarop tevens te zien is welke gewerkte uren zijn uitbetaald.

### 5.2 Reiskostenvergoeding

Werknemer kan alleen aanspraak maken op een reiskostenvergoeding indien deze afspraak schriftelijk is bevestigd door werkgever aan werknemer of indien werknemer voldoet aan specifieke voorwaarden die zijn vastgelegd in de cao.

Indien sprake is van arbeidsongeschiktheid, waardoor werknemer niet naar de werklocatie gaat, zal de reiskostenvergoeding worden stopgezet.

### 5.3 Declaratie onkosten

Werknemer kan eventuele onkosten die zijn gemaakt voor de uitvoering van zijn werkzaamheden declareren bij werkgever, maar alleen indien de onkosten van te voren zijn geaccordeerd door zijn leidinggevende. Werknemer dient tevens een bewijs (bijvoorbeeld een factuur of bon) van de gemaakte onkosten aan te leveren bij werkgever, alleen dan kunnen de gemaakte onkosten worden vergoed aan werknemer.

### 5.4 Bedrijfsauto

De werknemer die gebruik maakt van een bedrijfsauto van ACW dient deze altijd naar behoren te gebruiken. De bedrijfsauto dient aan het einde van de week of bij overdracht naar een andere werknemer schoon en opgeruimd te zijn.

Iedere werknemer die, voor de uitvoering van zijn functie, een bedrijfsauto van ACW ter beschikking gesteld krijgt, dient een bruikleenovereenkomst te tekenen. In deze overeenkomst zijn alle rechten en plichten rondom het gebruik van de bedrijfsauto vastgelegd. De werknemer is verplicht zich aan de afspraken in deze bruikleenovereenkomst te houden. De bedrijfsauto mag niet privé worden gebruikt, alleen indien werkgever en werknemer dit schriftelijk overeen komen. Werknemer dient werkgever een kopie te verstrekken van een geldige verklaring 'geen privé gebruik (bedrijfs-)auto' van de Belastingdienst. De werknemer is verplicht om de hem ter beschikking gestelde bedrijfsauto bij een verwachte afwezigheid van meer dan één dag, bij non-actief stelling of bij beëindiging van het dienstverband in te leveren op het kantoor van werkgever.

Indien werknemer zich niet houdt aan de afspraak om de bedrijfsauto niet privé te gebruiken hanteert werkgever het volgende sanctiebeleid:

- Indien voor de 1<sup>e</sup> keer wordt vastgesteld dat werknemer de bedrijfsauto privé heeft gebruikt wordt werknemer uitgenodigd voor een gesprek met de werkgever, de gemaakte afspraken naar aanleiding van dit gesprek worden per e-mail bevestigd;
- Indien voor de 2<sup>e</sup> keer wordt vastgesteld dat werknemer de bedrijfsauto privé heeft gebruikt ontvangt werknemer een officiële (mondeling) waarschuwing, welke per brief zal worden bevestigd;
- Indien na deze 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> waarschuwing opnieuw wordt vastgesteld dat werknemer de bedrijfsauto privé heeft gebruikt, is werkgever genoodzaakt om met terugwerkende kracht voor het lopende kalenderjaar de bijtelling toe te passen op het salaris van de werknemer.



## 6. Vakantie en verlof

### 6.1 Vakantiedagen

Werknemer heeft recht op opbouw van vakantiedagen conform de cao. Ook voor de vervaltermijnen van het verlof hanteren wij de regels zoals vastgelegd in de cao. Verlof dient altijd schriftelijk aangevraagd te worden via de website [www.acwbv.nl/personeel](http://www.acwbv.nl/personeel)

Voor een vakantie die langer duurt dan 3 weken heeft werknemer schriftelijke toestemming nodig van de directie. Een aanvraag voor verlof langer dan 3 weken zal door de rayonleider worden voorgelegd aan de directie ter akkoord en bij eventuele vragen of problemen zal de directie contact opnemen met de werknemer.

### 6.2 Collectieve vrije dagen

De werkgever behoudt zich het recht voor om maximaal drie vrije dagen per kalenderjaar collectief vast te stellen.

### 6.3 Feestdagen

De onderstaande feestdagen zijn vastgesteld:

- Nieuwjaarsdag;
- 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Paasdag;
- Hemelvaartsdag;
- 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Pinksterdag;
- 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag;
- Koningsdag;
- 5 mei in lustrumjaren (2020, 2025, enz.).

### 6.4 Buitengewoon verlof

Werkgever kent, buiten de regelingen in de cao, de volgende vormen van buitengewoon verlof.

Soort verlof	Aantal dagen
Eigen huwelijk / geregistreerd partnerschap	1 dag
Huwelijk eerste- of tweedegraads familielid (mits plechtigheid wordt bijgewoond)	1 dag
25-, 40-, 50- of 60-jarig huwelijksjubileum van werknemer	1 dag

Werknemer heeft recht op bovenstaand verlof mits de bijzondere omstandigheid plaats vindt op een dag dat werknemer oorspronkelijk zou moeten werken.

### 6.5 Afspraak (huis)arts, tandarts, fysiotherapeut of specialist

Voor het bezoek aan een (huis)arts, tandarts, fysiotherapeut of specialist ontvangt werknemer maximaal 1,5 uur bijzonder verlof per afspraak, indien dit bezoek niet kan plaatsvinden buiten de werktijd van werknemer. Werknemer dient de afspraken zoveel als mogelijk buiten werktijd in te plannen of anders in elk geval aan het begin of einde van de werktijd.

Voor het bijzondere verlof geldt een maximum van 8 uur per jaar bij een fulltime dienstverband. Indien zich een medische situatie voor doet bij werknemer die vraagt om een afwezigheid van meer dan het maximale aantal uur per jaar, dient werknemer zijn leidinggevende en HR hierover te informeren, zodat in overleg afspraken gemaakt kunnen worden over de afwezigheid van werknemer door deze afspraken.

## 6.6 Zwangerschaps- en bevallingsverlof

Werknemer heeft recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof conform de regeling zoals vastgelegd in de cao. De zwangere werknemer dient haar leidinggevende zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen van de zwangerschap.

Werknemer overlegt tijdig een schriftelijke verklaring van een arts of verloskundige aan werkgever waaruit de vermoedelijke bevallingsdatum blijkt. Deze verklaring dient te worden verstrekt aan de afdeling HR.

## 6.7 Verlof bij overlijden

Werknemer heeft bij overlijden recht op bijzonder verlof conform de regeling zoals vastgelegd in de cao.

## 6.8 Overige soorten verlof

Conform de cao kan werknemer indien nodig aanspraak maken op:

- Geboorteverlof;
- Pleegzorg- en adoptieverlof;
- Ouderschapsverlof;
- Zorgverlof (kort- of langdurend);
- Calamiteitenverlof.

Voor meer informatie over deze vormen van verlof verwijzen wij naar de cao. De aanvraag voor een van de bovenstaande vormen van verlof wordt beoordeeld door de afdeling HR, en waar nodig zal om advies van de directie worden gevraagd.

## 7. Arbeidsduur en werktijden

### 7.1 Werktijden

De [Arbeidstijdenwet](#) is van toepassing en daarnaast worden de regels uit de cao gehanteerd. Werkgever verwacht dat werknemer zijn werkzaamheden zoveel als mogelijk uitvoert tussen 06.00 en 21.30 uur, buiten deze tijden mag alleen worden gewerkt na akkoord van de leidinggevende.

### 7.2 Pauzes

Indien werknemer een dienst werkt die 4 uur of langer duurt heeft werknemer recht op 15 minuten pauze. Werkt werknemer langer dan 5,5 uur aaneengesloten, dan heeft werknemer recht op een pauze van 30 minuten (eventueel gesplitst in 2 x 15 minuten) en als er langer wordt gewerkt dan 10 uur aaneengesloten heeft werknemer recht op een pauze van 45 minuten (eventueel gesplitst in 3 x 15 minuten).

Indien werknemer kort dan 4 uur aaneengesloten werkt heeft werknemer geen recht op pauze. Pauzes van werknemer worden door werkgever niet doorbetaald, behalve indien sprake is van nachtwerk zoals vastgelegd in de cao.

### 7.3 Gebruik kantine bij de opdrachtgever

Koffie- thee- en lunchpauzes vinden, mits opdrachtgever hier toestemming voor heeft gegeven, plaats in de kantine van de opdrachtgever. Er wordt van werknemer verwacht dat hij de kantine na gebruik weer netjes achter laat en eventueel afvalt dus netjes opruimt.

### 7.4 Overwerk

Indien het voor het goed uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijk is kan werknemer worden gevraagd om over te werken. Overwerk kan altijd alleen plaatsvinden na akkoord van de leidinggevende en dus niet op eigen initiatief van de werknemer.

Extra gewerkte uren zullen aan werknemer worden uitbetaald conform de hiervoor geldende regels in de cao of worden bijgeschreven als tijd-voor-tijd indien werknemer dit wenst.

## 8. Gedragsregels op de werkvloer

De gedragsregels in dit personeelshandboek gelden voor alle werknemers van ACW.

### 8.1 Telefoongebruik tijdens werk

Het is werknemer niet toegestaan om een mobiele telefoon te gebruiken tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden voor privé gerelateerde gesprekken of andere privé zaken, met uitzondering van pauzes tijdens werktijd of het melden van een calamiteit. Daarnaast is het niet toegestaan om, zonder toestemming van de opdrachtgever, in welke vorm dan ook beeld- of filmopnamen te maken van het object en/of de gasten die er wonen en/of werken. Het is wel toegestaan om afwijkingen (kapotte lamp, loszittende tegels, enz.) die je signaleert bij het object te fotograferen om deze zo te melden bij jouw leidinggevende. Dit beeldmateriaal dient na het versturen van de melding naar jouw leidinggevende direct weer te worden verwijderd.

### 8.2 Luisteren naar muziek

Het is niet toegestaan om tijdens de uitvoering van jouw werkzaamheden in kantoren of andere binnenruimtes naar muziek te luisteren, ook niet door middel van het gebruik van oordopjes. Buiten is dit wel toegestaan, echter alleen door het gebruik van één oordopje, zodat het andere oor beschikbaar blijft om omgevingsgeluiden waar te nemen. Het gebruik van een apparaat met luidspreker is op de werkplek niet toegestaan.

### 8.3 Persoonlijke verzorging en presentatie

Wij presenteren ons bij onze opdrachtgever graag verzorgd en verwachten dit ook van onze werknemers. Dit betekent allereerst dat je werkkleding ontvangt, waarvan we verwachten dat je dit altijd draagt tijdens de uitvoering van jouw werkzaamheden. Verder verwachten wij ook dat:

- je geen kapotte of vuile (werk)kleding draagt;
- je uiterlijk en haar verzorgd is;
- je kleding of uiterlijk niet aanstootgevend is;
- je correcte omgangsvormen hanteert.

We verwachten dat je het bij ons aangeeft als jouw bedrijfskleding kapot of versleten is, zodat wij jou van nieuwe bedrijfskleding kunnen voorzien en je altijd netjes voor de dag kunt komen bij onze klanten.

### 8.4 Kledingprotocol

Binnen ACW gelden de volgende uitgangspunten voor alle werknemers:

1. Iedere werknemer dient te zorgen voor een goede hygiëne en een verzorgd kapsel. Het kauwen van kauwgom of eten in het bijzijn van een klant of relatie van de werkgever is niet toegestaan. Het is niet toegestaan om tijdens het verrichten van de werkzaamheden piercings (met uitzondering van bescheiden oorbellen) te dragen.
2. Werknemers dienen zich te kleden en te gedragen in overeenstemming met hun functie en met de situatie waarin zij zich bevinden. Alle werknemers die een representatieve functie vervullen en alle werknemers die - op welke manier dan ook - contact hebben met klanten of relaties van de werkgever, dienen zich representatief te kleden en gedragen. Dat wil zeggen dat voor dames het niet is toegestaan om naveltruitjes, transparante kleding en te blote, te korte (minimaal op de knie) of te strakke kleding te dragen. Slippers en lederen kleding zijn niet toegestaan. Voor de heren geldt dat haltertops niet zijn toegestaan, en korte broeken alleen indien deze door ACW zijn uitgegeven. Ten aanzien van sommige kantoorfuncties gelden aanvullende verplichtingen.

Voor de werknemers op kantoor gelden de onderstaande aanvullende uitgangspunten:

1. Voor de heren geldt dat zij een nette broek met overhemd, met een T-shirt onder het overhemd dienen te dragen. Een nette trui of net poloshirt met een T-shirt eronder is ook

toegestaan. Slippers en lederen kleding zijn niet toegestaan. De kleding dient heel en schoon te zijn en de schoenen dienen netjes te zijn gepoetst. Bij voorkeur worden in de schoenen geen sportsokken gedragen.

2. Voor de dames geldt in het algemeen (zakelijke) verzorgde kleding. Het is niet toegestaan om naveltruitjes, transparante kleding en te blote, te korte (minimaal op de knie) of strakke kleding te dragen. Slippers en lederen kleding zijn niet toegestaan. De kleding dient heel en schoon te zijn en de schoenen dienen netjes te zijn gepoetst. Bij voorkeur worden in de schoenen geen sportsokken gedragen.

## 8.5 Diefstal

In geval van diefstal zal altijd de politie worden ingeschakeld, waarna ontslag op staande voet zal volgen.

## 8.6 Social Media

Werknemers van ACW mogen kennis en andere informatie delen op Social Media, mits de informatie niet vertrouwelijk is en daarnaast ACW niet schaadt en mits de eventuele opdrachtgever dit toestaat.

Bij twijfel over of informatie gedeeld mag worden via Social Media dient de werknemer altijd eerst contact op te nemen met de leidinggevende of de HR Manager.

## 8.7 Portretrecht

De werknemer is zich er van bewust dat tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden voor ACW foto's en/of ander beeldmateriaal gemaakt kunnen worden, welke ter promotie van de bedrijfsactiviteiten van werkgever kunnen worden gebruikt. De werknemer stemt er mee in dat ACW het recht (hetgeen kan worden overgedragen aan andere partijen, wanneer ACW dit wil) heeft om zonder beperking de foto's en/of het beeldmateriaal te gebruiken, publiceren, reproduceren en distribueren. Indien werknemer hier bezwaar tegen heeft, dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken aan de HR Manager.

## 8.8 Sanctiebeleid

Zoals van een goed werknemer verwacht mag worden houdt hij zich aan de verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst, alsmede het personeelshandboek. Indien werkgever of een opdrachtgever constateert dat werknemer deze verplichtingen niet nakomt, zal de werkgever over gaan tot het nemen van maatregelen. Indien noodzakelijk geldt het volgende sanctiebeleid:

1. Bij het niet naleven van de gedragsregels en verplichtingen volgt in eerste instantie een gesprek met werknemer, waarvan hetgeen besproken schriftelijk zal worden vastgelegd.
2. Bij het opnieuw niet naleven van de gedragsregels en verplichtingen volgt opnieuw een gesprek, echter ditmaal volgt een officiële waarschuwing welke schriftelijk aan werknemer zal worden bevestigd.
3. Blijft de situatie zich herhalen, dan volgt opnieuw een gesprek, waarna werknemer voor de duur van 3 dagen zal worden geschorst zonder behoud van salaris. Dit zal worden bevestigd in een 2<sup>e</sup> officiële waarschuwing aan werknemer.

Indien bovenstaande maatregelen er niet toe leiden dat werknemer zijn gedrag aanpast, zal werkgever uiteindelijk over gaan tot ontslag van de werknemer.

## 9. Verzuimprotocol

Werkgever en werknemer zijn volgens de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) samen verantwoordelijk voor een zo spoedig mogelijke werkhervatting in geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte. In dit verzuimprotocol zijn alle rechten en plichten voor zowel werkgever als werknemer vastgelegd. Werkgever wordt bij de uitvoering van de verzuimbegeleiding ondersteund door een arbodienst; MKBasics.

### 9.1 Ziekmelding

Indien de werknemer vanwege ziekte niet in staat is om te werken, geeft hij (of iemand anders, als de werknemer daartoe zelf niet in staat is) dit zo spoedig mogelijk, maar in elk geval 's morgens voor 09.00 uur of bij werkzaamheden in de ochtend 1,5 uur voor aanvang werkzaamheden, **telefonisch** door aan zijn direct leidinggevende. De melding bij de leidinggevende betreft een afwezigheidsmelding, zodat hij of zij de vervanging op de werklocatie kan regelen.

Na het contact met de direct leidinggevende dient de werknemer telefonisch contact op te nemen met kantoor (010 490 44 20) om zijn ziekmelding door te geven aan de afdeling HR. Bij de ziekmelding geeft de werknemer aan:

- wat de vermoedelijke duur van het verzuim zal zijn;
- welke werkzaamheden nog wel uitgevoerd kunnen worden;
- wat de werkgever kan doen om te helpen;
- op welk (verpleeg)adres en telefoonnummer hij bereikbaar is (indien anders dan bekend);
- of er sprake is van een 'vangnetsituatie';
- of er sprake is van een ongeluk waarvoor een derde aansprakelijk is.

De HR-verantwoordelijke maakt vervolgens een afspraak met de werknemer over het vervolgcontact tijdens de duur van de arbeidsongeschiktheid, en indien nodig, wordt een afspraak gemaakt bij de bedrijfsarts.

Ziekmeldingen via sms, WhatsApp, e-mail of op iedere andere wijze dan telefonisch worden niet geaccepteerd en zullen worden geregistreerd als onbetaald verlof wegens ongeoorloofde afwezigheid. Een ziekmelding is tevens pas akkoord als er telefonisch contact is geweest met de afdeling HR en de ziekmelding is geaccepteerd.

### 9.2 Herstelmelding

Indien de werknemer hersteld is geeft hij dit zo spoedig mogelijk telefonisch door aan de direct leidinggevende.

### 9.3 Frequent verzuim

Er is sprake van frequent verzuim wanneer een werknemer voor de derde keer verzuimt in een periode van 12 maanden. Wanneer er sprake is van frequent verzuim wordt de werknemer uitgenodigd voor een gesprek met de direct leidinggevende en de HR Manager. Dit gesprek is bedoeld om (verder) verzuim zoveel als mogelijk te voorkomen.

### 9.4 Algemeen

#### Arbeidsconflict

Als de werknemer het eigen werk niet kan doen door een conflict op het werk, meldt hij zich niet ziek. De werknemer overlegt met de HR Manager of hij een 'time out' (arbeidsconflictenverlof) voor conflictbemiddeling (mediation) kan krijgen om samen met de

directe leidinggevende een oplossing te vinden voor het conflict. Is er naast het arbeidsconflict bij de werknemer ook sprake van ziekte waardoor hij het werk niet kan doen? Dan kan hij zich wel ziek melden. In dat geval is de procedure voor ziekmelden van toepassing, en informeert de afdeling HR meteen de arbodienst om vast te laten stellen of er inderdaad ook sprake is van ziekte, naast het arbeidsconflict.

### **Bereikbaarheid**

Een verzuimende werknemer moet de eerste vier weken van het verzuim altijd op werkdagen bereikbaar zijn tussen 08.00 en 17.00 uur op het opgegeven (verpleeg)adres en telefoonnummer voor (onaangekondigd) contact met de werkgever of de arbodienst. Daarna maken werkgever en werknemer afspraken met elkaar over de bereikbaarheid en eventuele contactmomenten en/of afspraken met de arbodienst.

### **Informatieverstrekking**

De zieke werknemer moet informatie verstrekken over het verloop van de ziekte; op verzoek, maar soms ook spontaan. Hij dient de werkgever in elk geval te informeren over wijzigingen in de verwachte ziekteduur. Medische informatie wordt niet met de werkgever gedeeld, maar alleen besproken met de bedrijfsarts.

## **9.5 Langdurig verzuim**

### **Contact met de arbodienst**

Wanneer de bedrijfsarts de werknemer vraagt om meer (medische) informatie over de reden van het verzuim, is de werknemer verplicht hieraan mee te werken. Is hij daartoe niet in staat, bijvoorbeeld door opname in een ziekenhuis, dan moet iemand anders de informatie verstrekken. Deze informatie is uitsluitend bestemd voor de arbodienst. Op de gegevens die de arbodienst verzamelt, zijn regels van toepassing, zoals het beroepsgeheim, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en het privacyreglement van de arbodienst. Geen enkele organisatie ontvangt deze gegevens zonder schriftelijke toestemming van de werknemer. Een uitzondering hierop zijn de naam van de werknemer en de verwachte hersteldatum.

### **Contact tussen werkgever en werknemer**

Naar aanleiding van de ziekmelding neemt de werkgever in de eerste week van ziekte contact op met de werknemer om te informeren naar zijn situatie en om eventuele maatregelen te bespreken in verband met de afwezigheid. De werkgever mag vragen waarom de werknemer niet kan komen werken. De werknemer verstrekt daarbij geen informatie over de oorzaak en de aard van de klachten of ziekte. Ook kunnen er afspraken worden gemaakt over werkhervatting en over hoe vaak en op welke manier er contact zal zijn tussen werkgever en werknemer. De werkgever mag de werknemer tevens verzoeken om naar het kantoor van ACW of de werklocatie te komen voor een persoonlijk gesprek.

### **Spreekuur**

Indien nodig ontvangt de werknemer een oproep voor het spreekuur van de arbodienst. Bij verhindering licht de werknemer de arbodienst zo spoedig mogelijk telefonisch in (eventueel via de

werkgever). Wanneer een afspraak of consult te laat wordt geannuleerd (uiterlijk 24 uur van tevoren op werkdagen), dan brengt de arbodienst de uren en de eventueel gemaakte kosten bij de werkgever in rekening.

Indien de werknemer zijn werkzaamheden volledige heeft hervat voordat het spreekuur plaatsvindt, hoeft de werknemer niet op het spreekuur te verschijnen, maar laat hij dit wel zo spoedig mogelijk telefonisch weten aan de werkgever. De werkgever ontvangt een terugkoppeling van de arbodienst van wat er is afgesproken tijdens het spreekuur.

### **Open spreekuur**

Een werknemer kan op eigen initiatief contact opnemen met de arbodienst over gezondheid en werk, bijvoorbeeld door het open spreekuur te bezoeken, juist als er (nog) geen sprake is van arbeidsongeschiktheid. De werkgever hoeft niet te worden ingelicht over deze contacten. Dit valt onder het medisch geheim.

### **Medisch onderzoek**

Als een medisch onderzoek nodig is om de arbeids(on)geschiktheid te beoordelen, is de werknemer verplicht hieraan mee te werken. Het medisch onderzoek wordt gedaan door, of in opdracht van, de bedrijfsarts van de arbodienst.

### **Probleemanalyse en advies**

Binnen zes weken na de ziekmelding maakt de arbodienst op basis van alle beschikbare informatie een probleemanalyse en geeft de arbodienst een advies over het werkhervattingstraject. Dit advies wordt verstrekt aan zowel de werkgever als de werknemer. Uiteraard worden hierbij de regels over wie welke informatie ontvangt in acht genomen.

### **Plan van aanpak**

Op basis van de probleemanalyse en het bijbehorende advies stellen werkgever en werknemer samen een plan van aanpak op voor het bereiken van herstel. Zodra dit plan door beide partijen is vastgesteld, ontvangt de arbodienst hiervan een afschrift.

### **Inzet interventies & re-integratietrajecten**

Afhankelijk van de beperkingen van de werknemer kan de arbodienst interventies inzetten en bij langdurige verzuimgevallen re-integratietrajecten voorstellen. Alles met als doel de verzuimduur van de werknemer te verkorten en het herstel te bespoedigen.

### **Re-integratiedossier & WIA-aanvraag**

De Wet Verbetering Poortwachter verplicht werkgevers en de arbodienst om in het re-integratiedossier alle inspanningen vast te leggen die zijn ondernomen om te komen tot een succesvolle werkhervatting. Dit kunnen gespreksverslagen zijn, maar ook terugkoppelingen van (evaluatie)sprekuren en bijstellingen van het vastgestelde plan van aanpak, evenals van de eerstejaarsevaluatie. In een zeer klein percentage van alle verzuimgevallen is terugkeer naar het werk binnen twee jaar niet mogelijk. In dat geval krijgen werkgever, werknemer en de arbodienst te maken met een WIA-aanvraag. De arbodienst gebruikt de gegevens uit het re-integratiedossier om het re-integratieverslag samen te stellen, dat nodig is bij het aanvragen van de WIA door de werknemer.

### **Minimaal elke 6 weken contact met de zieke werknemer**

Werkhervatting is gemakkelijker naarmate de zieke werknemer beter contact heeft gehouden met 'het werk'. De leidinggevende houdt daarom regelmatig, maar ten minste elke zes weken, contact met de zieke werknemer over de voortgang (voortgangs- of evaluatiegesprekken). Tijdens het herstelproces en de re-integratieactiviteiten hebben de werknemer en de arbodienst ook regelmatig contact. Daarnaast heeft de arbodienst ook regelmatig contact met de werkgever om te kijken wat er gedaan kan worden aan de terugkeer van de werknemer naar het werk.

### **Medewerking aan activiteiten gericht op werkhervatting**

Werknemer en werkgever zijn samen verantwoordelijk voor het herstel en een zo spoedig mogelijke verantwoorde terugkeer naar het werk. Zij werken samen aan de begeleiding en activiteiten die hierop gericht zijn, zoals training, scholing, gedeeltelijke werkhervatting en werkaanpassing. De werknemer stelt zich actief op in dit proces en werkt mee aan de inspanningen die van hem worden verwacht.



### **Genezing niet belemmeren**

Tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid werkt de werknemer optimaal mee aan zijn herstel en houdt hij zich aan de gemaakte afspraken met de bedrijfsarts van de arbodienst en zijn werkgever. Tijdens ziekte mag de werknemer geen arbeid verrichten, behalve wanneer dit is voorgeschreven in het belang van zijn gezondheid of wanneer hij hiervoor toestemming heeft gekregen van de arbodienst.

### **Herstel**

De bedrijfsarts adviseert over de mogelijke datum waarop de werknemer het werk kan hervatten.

Is de werknemer niet in staat om op de afgesproken dag weer aan het werk te gaan, dan:

- licht de werknemer onmiddellijk de directe leidinggevende en de afdeling HR telefonisch in;
- licht de werknemer zo spoedig mogelijk de arbodienst telefonisch in.

Zodra de werknemer weer in staat is om te werken, meldt hij zich beter bij zijn direct leidinggevende. Bij gedeeltelijke werkhervatting is overleg met de bedrijfsarts gewenst.

### **Vakantie**

Wanneer de werknemer op vakantie wil gaan tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid, heeft hij hiervoor toestemming nodig van zijn van direct leidinggevende. Deze kan zich baseren op het advies van de arbodienst.

## **9.6 Overige bijzonderheden tijdens ziekte**

### **Ziekmelding vanuit het buitenland**

Voor een ziekmelding vanuit het buitenland gelden dezelfde regels als voor een ziekmelding vanuit Nederland. Dit houdt in dat verzuim dat ontstaat in het buitenland telefonisch moet worden gemeld bij de directe leidinggevende en de afdeling HR volgens de omschreven procedure onder het kopje 'ziekmelding'. Daarnaast moet zo spoedig mogelijk een lokale huisarts ingeschakeld worden voor een medische verklaring. Deze verklaring moet de volgende gegevens bevatten:

- de aard van de ziekte;
- het verloop van de ziekte;
- de ingestelde therapie;
- een verklaring van medische ongeschiktheid tot reizen (indien van toepassing).

Na terugkomst moet de werknemer deze medische gegevens overhandigen aan de arbodienst.

### **Bezwaren en klachten**

Als de werknemer het niet eens is met adviezen of uitspraken van de arbodienst of met voorstellen of activiteiten van zijn werkgever, dan kan hij een Deskundigen Oordeel (second opinion) aanvragen bij het UWV. De kosten van dit deskundigenoordeel zijn voor de aanvrager en zijn op te vragen bij het UWV.

### **Sancties**

Houdt een werknemer zich niet aan de afspraken uit het protocol of werkt hij niet voldoende mee aan zijn herstel, dan kan dit leiden tot een waarschuwing. Als er geen verbetering optreedt, heeft de werkgever het recht om de loondoorbetaling op te schorten of zelfs stop te zetten.

### **Privacy**

De arbodienst ziet erop toe dat privacygevoelige gegevens optimaal worden beschermd tegen onbevoegden. In het privacyreglement is precies vastgelegd wie bepaalde gegevens mag inzien, hoe lang ze worden bewaard en hoe wordt voorkomen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot deze informatie.

Medische informatie is uitsluitend toegankelijk voor werknemers van de arbodienst die gehouden zijn aan het beroepsgeheim en die diensten voor de arbodienst verrichten. In bepaalde situaties kan de bedrijfsarts het wenselijk achten bepaalde informatie wel aan de werkgever te verstrekken, bijvoorbeeld om beperkingen aan te geven voor werkaanpassing. Dan wordt altijd eerst aan de werknemer om toestemming gevraagd.

## 10. Arbeidsomstandigheden

### 10.1 VCA\* en ISO 9001

Onze organisatie is VCA\* en ISO 9001 gecertificeerd. Beide kwalificaties dragen er aan bij dat binnen ACW gewerkt wordt in een veilige werkomgeving. Wij verwachten van onze werknemers dat zij handelen naar de veiligheidsvoorschriften en werkinstructies die zij vanaf het moment indiensttreding bij ACW uitgelegd en aangeleerd krijgen. Ook verwachten wij dat zij eventuele onveilige situaties en/of incidenten direct melden bij de direct leidinggevende. Zo zorgen wij er met elkaar voor dat veiligheid de hoogste prioriteit krijgt binnen onze organisatie.

### 10.2 Risico Inventarisatie & Evaluatie

ACW heeft een algemene Risico Inventarisatie & Evaluatie (hierna te noemen RI&E) die de basis vormt voor het arbobeleid binnen de organisatie. Op basis van de RI&E is een plan van aanpak opgesteld welke jaarlijks zal worden geëvalueerd, en waar nodig zullen aanpassingen worden gemaakt. De algemene RI&E is ter inzage beschikbaar bij de afdeling HR.

Daarnaast zijn er project RI&E's beschikbaar voor alle hoog risico locaties waar werkzaamheden worden uitgevoerd door werknemers van ACW.

### 10.3 Vertrouwenspersoon

Pesten, geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie: dat accepteren wij niet! Overkomt jou zoiets, stap dan naar de vertrouwenspersoon. Zij luistert naar je, geeft je advies, denkt met je mee naar oplossingen en geef je informatie over eventuele hulpverlening. Uiteraard geldt; wat je aan de vertrouwenspersoon vertelt, wordt vertrouwelijk behandeld.

De vertrouwenspersoon binnen ACW is Jeanette Voogt - van Pelt.

### 10.4 Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Hoe een werknemer zich voelt op de werkvloer, heeft niet alleen invloed op zijn functioneren, maar uiteindelijk ook op zijn gezondheid. Als werkomstandigheden, zoals bijvoorbeeld de psychische druk of de omgang met anderen niet goed zijn, kan werkstress ontstaan. Ook wel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd. Factoren die PSA en dus mogelijk werkstress kunnen veroorzaken zijn:

- agressie en geweld;
- arbeidsdiscriminatie;
- pesten;
- seksuele intimidatie;
- werkdruk.

Werkgever probeert uiteraard om de werkdruk voor haar werknemers zoveel als mogelijk te beperken, indien werknemer toch een te hoge werkdruk ervaart kan dit worden besproken met de direct leidinggevende of indien gewenst de Operationeel Manager of HR Manager.

Krijgt werknemer te maken met een andere vorm van PSA dan kan de werknemer in eerste instantie terecht bij de vertrouwenspersoon, en waar nodig zal de werknemer worden doorverwezen voor verdere hulp of ondersteuning.

### 10.5 Beleid bijzondere doelgroepen

Binnen ACW is er extra aandacht voor medewerkers in een bijzondere doelgroep, zoals deels arbeidsongeschikten, ouderen, medewerkers met een UWV-aanwijzing en stagiaires. Deze medewerkers krijgen binnen ACW extra aandacht. En waar nodig (en mogelijk) worden aanpassingen gemaakt in de functie en/of werkzaamheden van deze medewerkers om hen goed te kunnen laten functioneren binnen de organisatie.

## 10.6 Preventief Medisch Onderzoek

Wij vinden het belangrijk om de gezondheid en vitaliteit van onze werknemers regelmatig te laten onderzoeken, daarom worden onze werknemers periodiek in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan een Preventief Medisch Onderzoek (PMO).

Het werkvermogen, de eventuele gezondheidsrisico's en de leefstijl worden met dit onderzoek in kaart gebracht. Deelname aan het PMO is uiteraard vrijwillig en dus niet verplicht.

## 10.7 Alcohol, drugs en medicatie

Als werkgever zijn wij verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van onze werknemers. Het is de werknemers van ACW dan ook ten strengste verboden om onder invloed van alcohol of drugs op het werk te verschijnen en/of alcohol of drugs te nuttigen tijdens het werk. Daarnaast is het de werknemers ook verboden om alcohol of drugs in privé bezit te hebben op de werkvloer. Tot slot is het ook verboden om alcohol of drugs te gebruiken in de privé situatie op het moment dat werknemer gebruik maakt van een bedrijfsauto of op afroepbasis beschikbaar moet zijn om werkzaamheden te verrichten voor werkgever.

Indien een werknemer wordt betrapd op het gebruik van alcohol of drugs tijdens het werk, of bij overtreding van een van de andere regels met betrekking tot alcohol en drugs, kan werkgever disciplinaire maatregelen nemen, waarbij ontslag op staande voet niet kan worden uitgesloten.

Werkgever stelt zich uiteraard constructief en meelevend op als er sprake is van een alcohol- of drugsprobleem bij een van haar werknemers. En zal in overleg met de arbodienst bekijken welke passende behandelingsmaatregelen er in de situatie van werknemer zijn. Deze intentie om werknemers te helpen bij een alcohol- of drugsprobleem is uiteraard niet van toepassing indien er sprake is van overtreding van een van de regels met betrekking tot alcohol en drugs zoals hierboven vermeld.

## 10.8 Verklaring Omtrent Gedrag

Werkgever kan de werknemer verzoeken een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te vragen indien de opdrachtgever hierom vraagt. Werkgever verwacht dat werknemer aan dit verzoek mee zal werken.

De kosten van de VOG-aanvraag zijn uiteraard voor rekening van werkgever.

## 11. Persoonlijke ontwikkeling

### 11.1 Jaargesprek

Iedere werknemer heeft eenmaal per jaar een gesprek met de leidinggevende, het jaargesprek. Het jaargesprek vindt plaats in werktijd en op het object waar de werknemer normaal werkzaam is. Tijdens het jaargesprek komen onder andere de onderwerpen arbeidsomstandigheden, gezondheid, werkdruk, duurzame inzetbaarheid, persoonlijke ontwikkeling en de kernwaarden van ACW (PREIS) aan bod.

### 11.2 Opleidingen

Iedere werknemer van ACW krijgt binnen 12 maanden na indiensttreding in elk geval de basis(vak)opleiding aangeboden, gevolgd door een bij de RAS erkend examen. Iedere werknemer is verplicht om aan de basis(vak)opleiding en het (her-)examen deel te nemen.

Ook na afronding van de basis(vak)opleiding wordt de werknemer in de gelegenheid gesteld om aan voor zijn functie relevante opleidingen deel te nemen.

Het staat de werknemer vrij om ook zelf naar de mogelijkheden voor een opleiding of cursus te informeren. Voor een opleiding of cursus waarvoor geen subsidie beschikbaar is via de RAS kan werkgever besluiten een opleidingsovereenkomst op te stellen. Een verzoek voor het volgen van een opleiding of cursus zal worden beoordeeld door de Operationeel Manager in overleg met de HR Manager.