

# personeelsgids



payroll.

januari 2022

# introductie.

Als medewerker ben jij belangrijk voor ons. Je bent het bewijs dat Randstad goed opgeleide en enthousiaste medewerkers in dienst heeft. Daarnaast is het ook belangrijk dat je goed geïnformeerd bent over hoe de zaken geregeld zijn bij Randstad. Zo weet je precies wat van je verlangd wordt en wat jij van ons mag verwachten.

Samen met de voorwaarden van indiensttreding en jouw arbeidsovereenkomst vormt deze personeelsgids de basis voor onze samenwerking. Je vindt hierin de informatie die nodig is wanneer je bij ons aan de slag gaat. Wil je meer weten over een onderwerp, neem dan gerust contact met ons op.

Randstad Payroll Solutions

# wijzigingen in de personeelsgids.

Deze personeelsgids is van toepassing op payrollmedewerkers.

De inhoud van de personeelsgids is met grote zorgvuldigheid samengesteld.

Randstad behoudt zich het recht voor om de inhoud zo nodig eenzijdig aan te passen of aan te vullen. Dat kunnen wijzigingen zijn die het gevolg zijn van veranderingen in de wet of wijzigingen in de bestaande regelingen of procedures bij Randstad.

Randstad maakt daarbij natuurlijk wel altijd de afweging of de noodzaak of wens tot verandering zo 'zwaarwegend' is dat een eenzijdige wijziging op zijn plaats is.

Vanzelfsprekend word je steeds geïnformeerd over dergelijke wijzigingen of aanvullingen. Ook de ondernemingsraad wordt betrokken bij wijzigingen van de personeelsgids. De meeste recente versie van de personeelsgids vind je in Mijn Randstad. Bij wijzigingen van deze personeelsgids gaat het om 'collectieve' wijzigingen. Dus wijzigingen die voor alle medewerkers gelden. Voor individuele wijzigingen, die maar één medewerker betreffen, is de personeelsgids niet de aangewezen plaats.

# inhoud.

introduction.	2
wijzigingen in de personeelsgids.	3
inhoud.	4
1. algemeen: definities en contactgegevens.	8
1.1 definities	8
jij/payrollmedewerker	8
wij	8
arbeidsovereenkomst	8
oproepovereenkomst	8
contactpersoon	9
leidinggevende	9
opdrachtgever	9
de internetportal	9
1.2 contactgegevens	9
2. aan het werk.	10
2.1 jouw arbeidsovereenkomst	10
2.1.1 arbeidsovereenkomst of payrollovereenkomst	10
2.1.2 totstandkoming	10
2.1.3. inhoud arbeidsovereenkomst	11
2.1.4 arbeidsomvang	11
vaste arbeidsomvang	12
flexibele arbeidsomvang	12

2.1.5 proeftijd	12
2.1.6 functie	12
2.2 aan het werk	13
2.2.1 aanwijzingen en regels	13
2.2.2 identificatieplicht	13
2.2.3 werken in het buitenland	14
2.3 werktijden	14
2.3.1 werktijden	14
2.3.2 voorspelbare of onvoorspelbare arbeidsvoorwaarden	15
2.3.3 consignatie- , bereikbaarheids- en aanwezigheidsdiensten	18
2.3.4 meer-uren en overwerkuren	18
2.4 duur en einde van jouw arbeidsovereenkomst	19
2.4.1 algemeen	17
2.4.2 de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	19
2.4.3 de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd	20
duur dienstverband	20
opzegtermijn	20
2.4.4 transitievergoeding	20
<b>3. beloning.</b>	<b>22</b>
3.1 gelijke arbeidsvoorwaarden	22
3.2 de loonbetaling	22
3.3. de jaaropgave	23
3.4 loonbeslag	23
<b>4. mijn randstad.</b>	<b>24</b>
overzicht	24
mijn gegevens	24
baan zoeken	24
mijn werk	24

mijn gegevens	25
<b>5. vakantie en verlof.</b>	<b>26</b>
5.1 vakantiedagen	26
5.2 vakantiedagen opnemen	26
5.3 verplichte vakantie	26
5.4 afrekening vakantiedagen	26
5.5 vakantiegeld	26
5.6 feestdagen	27
5.7 (wettelijke) verlofregelingen	27
kort verzuim, bijzonder verlof en geboorteverlof	27
kortdurend zorgverlof	28
langdurend zorgverlof	28
zwangerschaps- en bevallingsverlof	28
geboorteverlof	29
aanvullend geboorteverlof	29
ouderschapsverlof (betaald en onbetaald)	29
adoptie/pleegzorgverlof	29
<b>6. veilig werken.</b>	<b>31</b>
6.1 veilig werken	31
6.2 persoonlijke beschermingsmiddelen	31
6.3 preventief spreekuur bedrijfsarts	31
<b>7. ziek en betermelden.</b>	<b>33</b>
7.1 de ziekmelding	33
7.2 begeleiding bij ziekte	33
7.3 naleven van voorschriften	33
7.4 ziekte tijdens vakantie	34
7.5 beter melden	35

7.6 ziek uit dienst	35
<b>8. pensioen.</b>	<b>36</b>
8.1 algemeen	36
8.1.2 flexsecurity payrollpensioen	36
8.1.3 ABP-pensioen	37
<b>9. overig.</b>	<b>38</b>
9.1 geheimhouding	38
9.2 intellectueel eigendom	38
9.3 melden datalek	39
9.4 ondernemingsraad flex	39
9.5 perspectiefverklaring	40
9.6 procedure voor klachten en misstanden	40
9.7 procedure voor het melden van ernstige misstanden: klokkenluidersregeling	
huis voor klokkenluiders	41
9.8 vertrouwenspersoon	42
9.9 regels tijdens staking	42

# 1. algemeen: definities en contactgegevens.

## 1.1 definities

In de personeelsgids worden onderstaande begrippen veel gebruikt. In dit hoofdstuk geven we aan wat deze begrippen betekenen.

### jij/payrollmedewerker

Degene die een arbeidsovereenkomst heeft gesloten met Randstad om door Randstad ter beschikking te worden gesteld van één of meer opdrachtgevers van Randstad. Voor een betere leesbaarheid wordt in deze personeelsgids steeds geschreven: 'medewerker' en 'hij' maar hiermee wordt natuurlijk ook bedoeld 'medewerkster' en 'zij'.

### wij

Jouw werkgever. Formeel gaat het om Randstad Payroll Solutions bv of Randstad Payroll Publiek bv.

### arbeidsovereenkomst

Een arbeidsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 7:692 van het Burgerlijk Wetboek. In de wet wordt dit een payrollovereenkomst genoemd.

### oproepovereenkomst

De overeenkomst als bedoeld in artikel 7:628a lid 9 van het Burgerlijk Wetboek. Kort samengevat heb je een oproepovereenkomst als:

- met jou een flexibele arbeidsomvang is afgesproken, dat wil zeggen: geen vast aantal uren per week, periode of maand\* en/of
- je geen recht hebt op loon als je niet daadwerkelijk via ons aan het werk bent

\* Het kan zijn dat met jou een vast aantal uren over een langere periode is afgesproken, bijvoorbeeld 13 weken of een jaar. In dat geval is toch geen sprake van een oproepovereenkomst als de loonbetaling gelijkmatig gespreid is over die periode.



Een voorbeeld: je hebt een contract van 1456 uren per jaar en je krijgt wekelijks het gemiddelde van 28 uren uitbetaald.

#### contactpersoon

Je contactpersoon van Randstad. Zie hoofdstuk 1.2 voor de contactgegevens van Randstad.

#### leidinggevende

Je manager of contactpersoon bij je opdrachtgever.

#### opdrachtgever

Het bedrijf of de instelling waar je werkt.

#### de internetportal

Hiermee bedoelen we Mijn Randstad, het niet openbare gedeelte van de website van Randstad Nederland en haar dochtermaatschappijen, voor zover toegankelijk voor jou. Nadat je online bent ingeschreven, kun je via de link die je per mail hebt ontvangen je persoonlijke Mijn Randstad account activeren. Hier vind je je persoonsgegevens, je loonspecificatie en jaargave, de meest recente versie van de Personeelsgids, de bevestigingen van jouw arbeidsovereenkomst(en), opdrachtbevestigingen en heel veel andere voor jou relevante informatie. Ook kun je hier je uren declareren.

Voor een aantal opdrachtgevers werken wij tevens met 'Youforce'. Indien dat het geval is, word je daar vóór de start van je werk per mail over geïnformeerd en krijg je uitleg hoe een en ander werkt. In de internetportal vind je ook een link naar Youforce.

## 1.2 contactgegevens

In de personeelsgids verwijzen we regelmatig naar je 'contactpersoon'. Daarmee bedoelen we onze serviceteams. Je kunt onze serviceteams als volgt bereiken:

- telefonisch via telefoonnummer 020- 398 9030
- schriftelijk via ons reactieformulier:
  - [contactformulier medewerkers met maandverloning](#)
  - [contactformulier medewerker met week- of 4 wekelijkse verloning](#)

# 2. aan het werk.

## 2.1 jouw arbeidsovereenkomst

### 2.1.1 arbeidsovereenkomst of payrollovereenkomst

In de wet wordt de arbeidsovereenkomst tussen jou en Randstad omschreven als 'payrollovereenkomst'. Je bent door je opdrachtgever bij Randstad aangemeld en op verzoek van je opdrachtgever zijn we met jou een arbeidsovereenkomst aangegaan. Vervolgens word je door Randstad ter beschikking gesteld van je opdrachtgever om onder toezicht en leiding van je opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. In het vervolg van deze personeelsgids spreken wij over arbeidsovereenkomst.

De (bevestiging van de) arbeidsovereenkomst regelt de arbeidsverhouding tussen jou en Randstad. Met andere woorden: de rechten en plichten die beide partijen ten opzichte van elkaar hebben.

### 2.1.2 totstandkoming

Nadat je door je opdrachtgever bij Randstad bent aangemeld en je de voorwaarden van indiensttreding hebt getekend, gaan we bekijken of aan de voorwaarden wordt voldaan en of je in dienst kunt treden. Je arbeidsovereenkomst met Randstad ontstaat pas als we die schriftelijk hebben bevestigd.

De afspraken over je arbeidsovereenkomst worden digitaal door Randstad bevestigd. Die bevestiging wordt getoond in de internetportal. Je krijgt een e-mail als er een (nieuwe) bevestiging in wordt getoond. Klopt deze volgens jou niet, dan moet je dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 (kalender)dagen, nadat de bevestiging van de arbeidsovereenkomst in de internetportal is opgenomen, laten weten. Maak hiervoor gebruik van de speciaal hiervoor opgenomen button in de internetportal. Lukt dat niet, stuur dan een berichtje. Reageer je niet binnen vijf dagen na ontvangst, dan gaat Randstad ervan uit dat de inhoud van de bevestiging van de arbeidsovereenkomst juist is. Je kan dan niet achteraf nog bezwaar maken tegen de bevestiging.

Gaan we een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd aan, dan geldt een afwijkend proces. In dat geval ontvang je per mail de arbeidsovereenkomst van ons en vragen we je om deze binnen vijf kalenderdagen digitaal te ondertekenen.

Veel communicatie over jouw arbeidsovereenkomsten vindt dus plaats via mail en/of de internetportal. Zorg er daarom voor dat Randstad altijd over jouw meest recente mailadres beschikt, check zelf ook regelmatig de internetportal en jouw spamfilter. Mails van een onbekend en/of algemeen e-mailadres willen nog wel eens in de spamfilter terecht. Blijken mails van Randstad in jouw spamfilter terecht te komen? Zorg er dan voor dat dit in de toekomst niet meer het geval is.

### 2.1.3. inhoud arbeidsovereenkomst

In de (bevestiging van de) arbeidsovereenkomst maken we onder meer afspraken over de duur, de arbeidsomvang, een eventuele proeftijd en de functie die je in beginsel gaat uitoefenen.

In de bevestiging van terbeschikkingstelling (die doorgaans dezelfde duur heeft als de arbeidsovereenkomst) kun je onder andere het salaris vinden dat je in beginsel gaat verdienen en lees je welke cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever van toepassing is.

Als je vindt dat de bevestiging van terbeschikkingstelling geen juiste of volledige weergave bevat van de gemaakte afspraken, dan moet je dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 dagen, nadat de bevestiging van terbeschikkingstelling in de internetportal is opgenomen, schriftelijk of per mail aan je contactpersoon laten weten. Wacht je te lang met een eventuele kanttekening over de inhoud van de bevestiging van terbeschikkingstelling, dan is het meestal niet meer mogelijk om de bevestiging nog aan te passen; zelfs niet als de kanttekening op zichzelf terecht is. Dus als je niet binnen vijf dagen na ontvangst reageert, dan gaat Randstad ervan uit dat de inhoud van de bevestiging van terbeschikkingstelling juist is en geldt deze voor de volledige duur van de opdracht.

### 2.1.4 arbeidsomvang

Met het begrip arbeidsomvang bedoelen we het aantal uren waarvoor je in dienst bent bij ons. Meestal wordt de arbeidsomvang uitgedrukt in een aantal uren per week. Maar het kan ook in langere periodes worden uitgedrukt, zoals per vier weken, per maand of per jaar. Dat is afhankelijk van wat er in de concrete situatie wordt afgesproken.

Je kan een vaste of een flexibele arbeidsomvang hebben.

#### vaste arbeidsomvang

Heb je een vaste arbeidsomvang dan staat er in de bevestiging van jouw arbeidsovereenkomst een vast aantal uren, bijvoorbeeld 32 uur per week of 100 uren per maand.

## flexibele arbeidsomvang

Het kan voorkomen dat in de bevestiging van jouw arbeidsovereenkomst een flexibele arbeidsomvang is opgenomen. Er staat dan bijvoorbeeld dat de arbeidsomvang in overleg wordt vastgesteld of dat je een minimale en een maximale arbeidsomvang per week, 4 weken of per maand hebt.

In geval van een min/max overeenkomst verklaar je je in bereid en beschikbaar om, tot een eventueel afgesproken maximaal aantal uren, voor ons te kunnen en willen werken. Het minimum aantal uren wordt bepaald aan de hand van je beschikbaarheid en/of aan de hand van de normale basis hoeveelheid werk bij de opdrachtgever.

Heb je een flexibele arbeidsomvang dan heb je een oproepovereenkomst. In het onderdeel Werktijden lees je wat dat voor jou betekent. Heb je een oproepovereenkomst dan kan je uiterlijk in de 13e maand van jouw dienstverband een passend aanbod voor een vaste arbeidsomvang van ons verwachten.

### 2.1.5 proeftijd

In de bevestiging van jouw arbeidsovereenkomst staat vermeld of er een proeftijd is overeengekomen en wat de duur daarvan is. Een proeftijd geeft zowel jou als ons, gedurende een beperkte periode, nog de mogelijkheid om de arbeidsovereenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen. Er mag geen proeftijd overeengekomen worden in contracten van 6 maanden of korter. Als er toch een proeftijd wordt overeengekomen dan is deze niet geldig.

### 2.1.6 functie

In de bevestiging van jouw arbeidsovereenkomst staat een functie vermeld. Dat is de functie waarin je in principe via ons voor de opdrachtgever aan de slag gaat en blijft.

Het kan echter zijn dat er onverhoopt gedurende kortere of langere tijd geen of onvoldoende werk in die functie is voor jou. In dat geval kan door de opdrachtgever of door ons van jou worden verlangd dat je passend vervangend werk accepteert.

Bij het zoeken naar passend vervangend werk proberen we natuurlijk zoveel mogelijk rekening te houden met jouw wensen en mogelijkheden. Maar we kunnen niet garanderen dat dat altijd lukt. Het kan dus zijn dat je ander werk gaat doen op een andere afdeling, een andere locatie en/of op andere dagen/tijden dan je gewend bent of wellicht bij een andere opdrachtgever. Ook kan het zijn dat je wat langer onderweg bent dan gebruikelijk.

## 2.2 aan het werk

### 2.2.1 aanwijzingen en regels

Tijdens je arbeidsovereenkomst ben je werkzaam onder leiding en toezicht van je opdrachtgever (of diens opdrachtgever).

Wanneer er specifieke huisregels gelden bij het bedrijf, word je daarover vooraf geïnformeerd door Randstad of de opdrachtgever. Volg de aanwijzingen op van degenen die daarvoor door de opdrachtgever zijn aangewezen. Meestal is dat de leidinggevende. Wanneer er specifieke huisregels gelden bij de opdrachtgever, moet je die huisregels natuurlijk – net als de werknemers van de opdrachtgever – stipt opvolgen. Vooral veiligheids-, gezondheids- en hygiëneregels zijn daarbij belangrijk, zowel voor jezelf als voor je collega's. Dat geldt ook als je (gedeeltelijk) thuis werkt.

Gebruik ook altijd de voorgeschreven beschermende middelen en/of veiligheidskleding. Worden kledingvoorschriften (bijvoorbeeld het dragen van bedrijfskleding of een zwarte broek met wit shirt) gesteld dan moet je je daar ook aan houden.

Ook als er geen specifieke regels bij de opdrachtgever gelden, wordt van jou verwacht dat je algemene veiligheids- en fatsoensnormen in acht neemt en dat je je respectvol opstelt tegenover ons, (medewerkers van) de opdrachtgever, jouw werkgever en anderen. Dit geldt ook voor uitlatingen op (social) media.

Hou je je niet aan de instructies, procedures en regels van de opdrachtgever of misdraag je je op een andere manier, dan kunnen wij een sanctie aan je opleggen. De sanctie bestaat, afhankelijk van de ernst van jouw gedrag, uit een berisping, een schorsing (doorgaans zonder behoud van loon) of, in het uiterste geval, ontslag.

### 2.2.2 identificatieplicht

Bij inschrijving en aanvang van elke arbeidsovereenkomst moet je je bij ons en bij de opdrachtgever kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Dat betekent een geldig paspoort, ID-kaart of een vreemdelingendocument, omdat daar ook de nationaliteit en verblijfsstatus op vermeld staan. Daarnaast dient iedere werknemer in Nederland, dus ook een payrollmedewerker, zich te kunnen legitimeren op zijn werkplek. Daarvoor moet je altijd een geldig identiteitsbewijs meenemen naar je werk. Voor Nederlanders en EU/ EER-onderdanen en Zwitserland volstaat hiervoor meestal een rijbewijs, maar bij sommige opdrachtgevers moet je ook op de werkvloer, bijvoorbeeld in verband met veiligheidsaspecten, altijd een paspoort of ID-kaart kunnen laten zien. Hou daarom de geldigheidsduur van jouw paspoort of ID-kaart in de gaten en vraag tijdig een nieuwe aan.

Niet-EU/EER-onderdanen kunnen zich - ook op de werkvloer - alleen legitimeren met de volgende documenten:

- verblijfsvergunning (type I, II, III, IV, EU/EER document, W-document)
- paspoort van een land buiten de EU/EER met een aantekening vergunning tot verblijf
- vluchtelingenpaspoort (reisdocument voor vluchtelingen)
- vreemdelingenpaspoort (reisdocument voor vreemdelingen)

Let op: het feit dat je over een geldig identiteitsbewijs beschikt, betekent nog niet dat je ook in Nederland mag werken. Voor meer informatie hierover kun je contact opnemen met de IND via 088-0430430 of kijk op de website [www.ind.nl](http://www.ind.nl). Voor alle documenten geldt dat de geldigheidsduur niet verstreken mag zijn.

### 2.2.3 werken in het buitenland

Het kan voorkomen dat je door de opdrachtgever waar je werkt, wordt gevraagd om buiten Nederland te werken. In dat geval zullen we aanvullende afspraken maken over alle facetten van het werken in het buitenland. De belangrijkste afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Als het bedrijf je rechtstreeks benadert om voor het werk naar het buitenland te gaan, moet je dat altijd direct, in elk geval voor het vertrek naar het buitenland, melden bij ons. Wij zullen dan beoordelen of de betreffende buitenlandse reis is toegestaan en of er nog bijzondere zaken moeten worden geregeld.

## 2.3 werktijden

### 2.3.1 algemeen

Normaal gesproken gelden voor jou de werktijden die bij de opdrachtgever gebruikelijk zijn. Het kan ook voorkomen dat jouw werktijden juist afwijken van de gebruikelijke werktijden bij de opdrachtgever. Of dat je in wisselende diensten of op oproepbasis werkt. De voor jou geldende werktijden stem je van tevoren met je opdrachtgever af.

Werk je onregelmatig en/of op oproepbasis, dan worden jouw werktijden meestal pas later bekend gemaakt, bijvoorbeeld via een rooster of planning.

Het is natuurlijk van belang dat je steeds op tijd bent. In de praktijk wordt jouw werkhouding voor een belangrijk deel aan de hand daarvan beoordeeld. In sommige bedrijven/sectoren wordt (ook) in ploegendienst, 's avonds, 's nachts, op zaterdag en/of zondag gewerkt. Dat kan te maken hebben met de bedrijfsomstandigheden, maar meestal met de aard van het werk. Denk bijvoorbeeld aan werk in de horeca,

vervoer, recreatie, gezondheidszorg of in een productiebedrijf. Doorgaans betekent dat jij ook (weleens) op deze bijzondere tijden of dagen moet werken. Overigens krijg je hier dikwijls wel een toeslag voor, dat hangt af van de bij de opdrachtgever geldende cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling. Wij gaan ervan uit dat je hiertoe bereid bent. Wil je niet op bepaalde tijden of dagen of in ploegendienst werken, bespreek dit dan voorafgaand aan de arbeidsovereenkomst met je opdrachtgever. Je kunt dit niet zomaar wijzigen tijdens een lopende arbeidsovereenkomst.

### 2.3.2 voorspelbare of onvoorspelbare arbeidsvoorwaarden?

Grotendeels onvoorspelbare werktijden/oproepovereenkomst

Wij geven je graag zoveel mogelijk duidelijkheid vooraf over je werktijden. Omdat we een payrollbureau zijn is dat echter niet altijd mogelijk omdat je de werktijden vaak afstemt met je opdrachtgever. Het kan dus zijn dat jouw werktijden grotendeels variabel zijn. Je hebt dan volgens de wet grotendeels onvoorspelbare werktijden. Dit is (doorgaans) bijvoorbeeld het geval als je op basis van een oproepovereenkomst werkt. Zodra bekend is wanneer je - waarschijnlijk - moet werken word je door de opdrachtgever opgeroepen voor één of meer diensten.

Beschikbaarheid: je referentiedagen en -tijden

Heb je grotendeels variabele werktijden, dan leggen we wél vooraf de afspraken over jouw (vaste) beschikbaarheid vast. Dit zijn de dagen en tijden waarop de opdrachtgever je kan inplannen, tenzij je ziek of met verlof bent. Op de bevestiging van terbeschikkingstelling vind je deze onder de naam 'referentiedagen en -tijden'.

In zijn algemeenheid geldt dat de opdrachtgever zoveel mogelijk rekening probeert te houden met jouw wensen en mogelijkheden, maar: hoe ruimer jouw beschikbaarheid, hoe groter de kans dat er werk voor je is. Wel moet de van jou gevraagde beschikbaarheid, voor zover mogelijk, in een redelijke verhouding staan tot de met jou overeengekomen arbeidsomvang. De opdrachtgever kan natuurlijk niet van jou verwachten dat je 24/7 dagen per week beschikbaar bent, als zij jou maar 8 uur per week denken te kunnen inzetten. Wat 'redelijk' is, is afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en de opdrachtgever waarvoor je aan de slag kan. Werk je bijvoorbeeld in de zorg of in een bedrijf waar in ploegen gewerkt wordt? Dan wordt vaker een ruimere beschikbaarheid met je afgesproken dan wanneer je een administratieve functie hebt.

Tijdens een lopende arbeidsovereenkomst kan je natuurlijk niet zomaar je beschikbaarheid wijzigen. Jouw beschikbaarheid is immers van belang voor om het minimum aantal overeengekomen uren dat je kunt werken te garanderen. Als jouw beschikbaarheid vermindert wordt het voor de opdrachtgever lastiger of zelfs onmogelijk om jou werk aan te bieden. Als jij jouw beschikbaarheid zodanig

vermindert dat de opdrachtgever jou redelijkerwijs niet meer voor de afgesproken (minimum) arbeidsomvang werk kan aanbieden, vervalt ook jouw recht op loon (over de daardoor gemiste uren). Het is dus zaak tijdig met de opdrachtgever (en ons) te overleggen als je iets in jouw referentiedagen en -tijden beschikbaarheid of arbeidspatroom zou willen wijzigen. Het kan zo zijn dat we dan het afgesproken (minimum) aantal uren moet bijstellen.

### Oproepregels

Heb je grotendeels onvoorspelbare werktijden of een oproepovereenkomst, dan gelden er bijzondere regels.

Het uitgangspunt is dat je binnen de vastgestelde referentiedagen en -tijden én tenminste 4 dagen van tevoren door de opdrachtgever wordt opgeroepen voor een dienst. Je weet dan dus minimaal 4 dagen van tevoren op welke dag(en) en op welke tijden je moet werken. Bij sommige opdrachtgevers en/of werkzaamheden is het echter heel lastig om jou al 4 dagen van tevoren te laten weten wanneer je precies moet werken. Denk aan werk voor een bezorgdienst of distributiecentrum dat afhankelijk is van online bestellingen, de zorg of de horeca. Je kan daarom ook korter van tevoren worden opgeroepen. Je bent dan echter niet verplicht om de dienst te accepteren. Hetzelfde geldt als er kort van tevoren aan je wordt gevraagd of je wat eerder wil starten of langer wil doorwerken dan aanvankelijk gepland.

We verwachten wel van je dat je de opdrachtgever dan zo snel mogelijk laat weten of je wel of niet komt. Het kan zijn dat hiervoor nog een bepaalde termijn met jou wordt afgesproken waarbinnen je uiterlijk moet reageren. Deze kan variëren per opdrachtgever of per pool.

Ben je opgeroepen voor een dienst, maar wordt die oproep korter dan 4 dagen van tevoren geheel of gedeeltelijk afgezegd, dan heb je in principe recht op loon over de afgezegde uren. Dit geldt alleen voor zover er daadwerkelijk uren vervallen. Kan je wel werken, maar moet je hiervoor bijvoorbeeld naar een andere locatie of ander passend werk doen, dan kan van jou worden verwacht dat je dit accepteert. Mits dat vervangende werk binnen de werktijden van de oproep valt. Start het vervangende werk later of stopt het eerder, dan krijg je de daardoor gemiste uren wel uitbetaald. Levert het vervangende werk niet hetzelfde op als de afgezegde uren? Dan vullen we jouw loon aan. Je hebt natuurlijk geen recht op loon als je niet beschikbaar was, niet bent komen opdagen of om andere redenen aan jou verwijtbare redenen niet hebt kunnen werken.



Sta je reserve? Dan is er nog geen sprake van een oproep: jij bent de eerste die wordt benaderd als er last minute toch extra personeel nodig is. Ook dan geldt overigens dat jij niet verplicht bent om te komen werken.

#### Grotendeels voorspelbare werktijden

Het kan ook zijn dat je werktijden meer voorspelbaar zijn. Bijvoorbeeld als je tijdens een opdracht grotendeels op vaste dagen en tijden werkt of meedraait in een ploegenrooster. Met 'grotendeels' bedoelen we dat de dagen en tijden waarop je moet werken voor meer dan de helft van de met jou afgesproken uren (je arbeidsomvang) vooraf bekend zijn. Het kan dus bijvoorbeeld zo zijn dat je wel op vaste dagen werkt, maar dat je begin- en/of eindtijden wisselen. Of dat je 3 vaste dagen hebt in de week en 2 variabele. Alleen de 'vaste' uren staan dan vermeld op de bevestiging van terbeschikkingstelling. Het variabele deel kan immers wisselen. Het kan ook zijn dat je doorgaans meedraait in een vast rooster, maar dat er af en toe een dienst wordt gewijzigd of afgezegd of dat je tijdens een slappe periode wat minder uren wordt ingezet. De werktijden op jouw bevestiging van terbeschikkingstelling zijn dan ruimer dan de met jou afgesproken arbeidsomvang. Werk je grotendeels in een (ploegen)rooster? Dan staat - om praktische redenen - niet het hele rooster op jouw bevestiging, maar alleen een verwijzing naar het toepasselijke rooster. Je verneemt van de opdrachtgever hoe dit rooster er precies uit ziet.

In de hiervoor genoemde situaties heb je grotendeels voorspelbare werktijden. Hetzelfde geldt als je grotendeels zelf bepaalt wanneer je werkt. Bijvoorbeeld omdat je je eigen diensten kiest (zelfroostering) of telkens voor een relatief korte termijn je beschikbaarheid opgeeft en de opdrachtgever je inplant binnen de door jou opgegeven dagen en uren. Doorgaans gelden dan wel spelregels, om ervoor te zorgen dat jij en je collega's de meest passende diensten krijgen en er op alle momenten voldoende personeel is om het werk gedaan te krijgen. Je krijgt die spelregels van de opdrachtgever.

Voor jouw recht op loon zijn, ook bij een voorspelbaar werkpatroon, niet de vastgelegde werktijden/je rooster bepalend, maar de met jou overeengekomen arbeidsomvang: hou je je aan de regels, dan kan je ervan op aan dat je je gegarandeerde uren uitbetaald krijgt, ook als er even geen of minder werk voor je is.

Zijn jouw werktijden grotendeels voorspelbaar, dan gelden de oproepregels niet voor jou. Je bent dan in beginsel dus wél verplicht om te komen werken als je korter dan

4 dagen van tevoren wordt opgeroepen. Dit betekent niet dat jij altijd pas op het laatste moment hoort wanneer je moet werken. De opdrachtgever zal proberen ook jou in een zo vroeg mogelijk stadium te laten weten wanneer je moet werken.

Wordt een oproep geheel of gedeeltelijk afgezegd dan krijg je de vervallen uren niet (meteen) uitbetaald, maar kijkt de opdrachtgever mogelijk of je op een ander moment kan worden ingezet. Lukt dat niet en kom je daardoor niet aan de met jou overeengekomen arbeidsomvang dan krijg je de gemiste uren alsnog uitbetaald.

### 2.3.3 consignatie-, beschikbaarheids- en aanwezigheidsdiensten

Bij sommige opdrachtgevers is sprake van consignatiediensten, ook wel genaamd standbydiensten, storingsdiensten, servicediensten, piketdiensten, pieperdiensten etc. In de zorg komen beschikbaarheidsdiensten voor. Bij een consignatie- of beschikbaarheidsdienst ben je oproepbaar in je vrije tijd, vaak tijdens pauzes, 's avonds, in het weekend of op feestdagen. Je mag dan gewoon thuis blijven, boodschappen doen en zelfs naar de verjaardag van de burens gaan, maar je moet wel bereikbaar zijn en beschikbaar om zo snel mogelijk te komen werken als het moet. Dit geldt ook als je een oproepovereenkomst hebt. De tijd die je thuis doorbrengt wordt niet gezien als werktijd en er is dus ook geen loon over verschuldigd. Wel wordt hier doorgaans een vergoeding voor verstrekt. Over de uren die je feitelijk werkt krijg je wel loon uitbetaald.

Bij een aanwezigheids- of slaapdienst (bijv. in de zorg of bij de brandweer) moet je wel op je werkplek zijn, ook al hoef je misschien niet eens te werken. Deze tijd telt als werktijd, ook als je aan het wachten of slapen bent.

### 2.3.4 meer en overwerkuren

Als de bedrijfsomstandigheden bij de opdrachtgever dat noodzakelijk maken, kan verwacht worden dat je af en toe bereid bent meer uren te werken dan (maximaal) is afgesproken. Of die extra uren worden gerekend als overwerk, is geregeld in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever. Bij sommige opdrachtgevers wordt dat bijvoorbeeld per dag beoordeeld (bijvoorbeeld de uren boven acht uur per dag, waarbij het eerste half uur extra niet wordt gezien als overwerk). Bij andere opdrachtgevers wordt dat per week en/of kwartaal beoordeeld en is sprake van overwerk als er bijvoorbeeld meer dan veertig uur per week gewerkt is. Of en zo ja, welke toeslag je krijgt voor de extra door jou gewerkte uren wordt ook bepaald door de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever.

## 2.4 duur en einde van jouw arbeidsovereenkomst

### 2.4.1 algemeen

Arbeidsovereenkomsten kunnen worden gesloten voor bepaalde of voor onbepaalde tijd. Soms is er sprake van een ontbindende voorwaarde. Dat is bijvoorbeeld het geval als je, om bepaalde werkzaamheden te kunnen uitoefenen of bij een bepaalde opdrachtgever te kunnen werken over bepaalde diploma's, certificaten of beroepskwalificaties dient te beschikken. Denk bijvoorbeeld aan een BIG-registratie of Code 95. Heb je de betreffende opleiding niet binnen de afgesproken termijn afgerond of beschik je niet meer over de verplichte registratie/certificaat, dan eindigt jouw arbeidsovereenkomst automatisch op het moment dat de termijn is verstreken waarbinnen je de opleiding had moeten afronden of op het moment dat je niet meer over de verplichte registratie/certificaat beschikt. In alle gevallen moet je natuurlijk stoppen zodra je niet meer in Nederland mag werken.

### 2.4.2 de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd

Als een arbeidsovereenkomst is gesloten voor bepaalde tijd, dan is in de bevestiging van die arbeidsovereenkomst vermeld hoe lang of tot wanneer die arbeidsovereenkomst duurt.

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege op het moment dat de overeengekomen duur van de arbeidsovereenkomst afloopt.

Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, die 6 maanden of langer duurt, moet uiterlijk een maand voor het einde van de arbeidsovereenkomst schriftelijk of digitaal aangezegd worden door ons. Dit betekent dat we je uiterlijk een maand van tevoren laten weten of je arbeidsovereenkomst wel of niet verlengd wordt. Wordt de arbeidsovereenkomst niet verlengd, dan laten we je dit - doorgaans per mail - weten. Wordt de arbeidsovereenkomst wel verlengd dan vind je de bevestiging van die nieuwe arbeidsovereenkomst in de internetportal. Je krijgt dan een melding, ook per mail, dat er een nieuwe bevestiging in de portal hangt.

Je kunt een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd tussentijds opzeggen indien dat in de arbeidsovereenkomst staat. Wil je tussentijds opzeggen, dan kan dat schriftelijk of per e-mail en moet je wel rekening houden met een opzegtermijn. De duur van die opzegtermijn is 1 maand tenzij in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van je opdrachtgever een andere termijn staat. Tijdens een evt. proeftijd kan je altijd meteen opzeggen.

Als wij de arbeidsovereenkomst tussentijds kunnen opzeggen hebben we doorgaans een opzegtermijn van 1 maand. Tijdens de proeftijd of in geval van een dringende reden geldt echter geen opzegtermijn.

#### 2.4.3 de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd

Een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd loopt door totdat wij samen (‘met wederzijds goedvinden’) besluiten de arbeidsovereenkomst te beëindigen of totdat één van ons de arbeidsovereenkomst beëindigt door opzegging of ontbinding vraagt aan de rechter.

Als je een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd wilt opzeggen, moet je rekening houden met een opzegtermijn. Die opzegtermijn is één maand, tenzij in de arbeidsovereenkomst of in de cao van de opdrachtgever een langere termijn is afgesproken. De opzegging moet schriftelijk of per mail gebeuren.

Wij kunnen een arbeidsovereenkomst niet zomaar opzeggen, behalve tijdens de proeftijd of als er een wettelijke reden is. Bovendien moeten ook wij een opzegtermijn in acht nemen. De van toepassing zijnde opzegtermijn staat in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever. Is daarover echter niets geregeld dan gelden de wettelijke termijnen:

duur dienstverband	opzegtermijn
< 5 jaar	1 maand
> 5 jaar < 10 jaar	2 maanden
> 10 jaar < 15 jaar	3 maanden
> 15 jaar	4 maanden

Meer informatie over beëindiging van jouw arbeidsovereenkomst, inclusief de diverse beëindigingsvormen, procedures en beroepstermijnen, vind je in de wet (titel 10 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek).

#### 2.4.4 transitievergoeding

Wordt jouw arbeidsovereenkomst op ons initiatief beëindigd of niet verlengd, dan kom je in principe in aanmerking voor een transitievergoeding. Maar ga je bijvoorbeeld bij de opdrachtgever, een ander bureau of een andere werkgever in dienst dan heb je geen recht op een transitievergoeding. Hetzelfde geldt als je niet meer beschikbaar bent voor ander werk. Of je een vergoeding krijgt is dus afhankelijk van de vraag hoe jouw dienstverband bij ons is geëindigd.

De hoogte van de vergoeding is onder meer afhankelijk van de duur van jouw dienstverband en wat je hebt verdiend.

Als je eerder bij de opdrachtgever hebt gewerkt, bijv. in dienst van de opdrachtgever zelf of via een uitzendbureau of andere payrollwerkgever, dan willen we graag weten of je van je vorige werkgever een transitievergoeding hebt ontvangen. Wij kunnen deze informatie zo nodig rechtstreeks opvragen of verifiëren bij jouw vorige werkgever(s).

# 3. beloning.

## 3.1 gelijke arbeidsvoorwaarden

Als payrollmedewerker heb je recht op dezelfde arbeidsvoorwaarden als de werknemers in een gelijke of gelijkwaardige functie in dienst van de opdrachtgever waarvoor je werkt. Als er bij de opdrachtgever geen werknemers in dienst zijn in een gelijke of gelijkwaardige functie als jij dan heb je recht op dezelfde arbeidsvoorwaarden als die gelden voor werknemers in gelijke of gelijkwaardige functies in de beroeps- of bedrijfssector waarin je werkzaam bent.

Je salaris, toeslagen (zoals overwerk- en onregelmatigheidstoeslagen), vakantiegeld, eventuele 13e maand, eindejaarsuitkering of bonus, vakantiedagen, verlofdagen etc. zijn dus afhankelijk van je functie en de opdrachtgever waar je werkt. Op de bevestiging van terbeschikkingstelling staat welke cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever van toepassing is.

Voor pensioen geldt overigens een afwijkende regeling. Daarover lees je meer in hoofdstuk 8.

## 3.2 de loonbetaling

In je arbeidsovereenkomst wordt vermeld of sprake is van een maandelijkse verloning of dat een wekelijkse dan wel vier-wekelijkse verloning is overeengekomen.

Indien sprake is van maandverloning met een vaste arbeidsomvang wordt het loon elke maand op of rond de 21<sup>e</sup> van de maand uitbetaald. Eventuele meeruren, overuren en/of, indien van toepassing, extra toeslagen worden uitbetaald op of rond de 21<sup>e</sup> van de maand volgend op de maand waarin ze zijn ingevoerd en geaccordeerd. Indien er sprake is van een flexibele arbeidsomvang, dan wordt het loon voor het minimum aantal uren maandelijks op of rond de 21<sup>e</sup> van de maand uitbetaald en worden de meeruren en, indien van toepassing, overuren en eventuele toeslagen uitbetaald op of rond de 21<sup>e</sup> van de maand volgend op de maand waarin ze zijn ingevoerd en geaccordeerd. Je hebt geen recht op betaling van uren, toeslagen of kostenvergoedingen die niet worden goedgekeurd door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever en/of Randstad, tenzij je het tegendeel kunt aantonen.

Indien sprake is van een wekelijkse of vier-wekelijkse verloning, dan wordt het loon uitbetaald in de week na afloop van iedere week respectievelijk periode van vier weken, waarin je hebt gewerkt, althans recht hebt op loon. Tenzij anders vermeld in de bevestiging van de arbeidsovereenkomst is daarvoor wel vereist dat jij jouw uren verantwoordt op de in de Personeelsgids en/of de bevestiging van de arbeidsovereenkomst omschreven manier. Je hebt geen recht op betaling van uren, toeslagen of kostenvergoedingen die niet worden goedgekeurd door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever en/of Randstad, tenzij je het tegendeel kunt aantonen.

In de internetportal tref je je loonspecificatie aan. Hierop is exact vermeld wat het uitbetaalde loon is geweest en welke bedragen aan belasting en sociale verzekeringspremies daarop zijn ingehouden. Je treft ook een toelichting van de loonspecificatie aan.

### 3.3. de jaaropgave

Begin februari van elk jaar kun je jouw jaaropgave vinden in de internetportal. Dat is een overzicht van wat je in het afgelopen kalenderjaar bij Randstad hebt verdiend en van de daarop ingehouden loonbelasting. Je jaaropgave blijft gedurende 7 jaar beschikbaar. Je hebt de jaaropgave nodig voor het invullen van het aangifteformulier voor de inkomstenbelasting of voor het terugvragen van te veel ingehouden loonbelasting.

### 3.4 loonbeslag

Soms krijg je niet volledig netto loon uitbetaald in verband met loonbeslag. Als er loonbeslag is gelegd word je hierover geïnformeerd door de beslaglegger en door ons per mail. Heb je vragen over het loonbeslag, neem dan contact op met beslaglegger. Geldproblemen zijn hardnekkig en het is vaak lastig om er zelf uit te komen. Je kunt op [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) kijken om te zien wat je er eventueel nog zelf aan kunt doen. Mocht je hierbij echt hulp willen, dan kun je het beste contact opnemen met het Nibud, [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl).

# 4. mijn randstad.

Mijn Randstad is het niet openbare gedeelte van onze website. In Mijn Randstad kan je verschillende tabbladen zien. In die tabbladen kun je jouw gegevens en belangrijke documenten inzien, muteren en doorgeven. De documenten die in Mijn Randstad worden getoond kan je downloaden en printen voor eigen gebruik.

## [overzicht](#)

Het is belangrijk dat jouw gegevens altijd up-to-date zijn. Hoe completer je jouw profiel invult, hoe hoger je naar boven komt als we in ons systeem geschikte kandidaten zoeken voor onze vacatures

## [mijn gegevens](#)

Op deze pagina kun je jouw gegevens aanvullen of wijzigen.

## [baan zoeken](#)

### *mijn testen*

Op deze pagina vind je de testen die je hebt gemaakt.

### *vacature alert*

Doelgericht zoeken in vele duizenden vacatures en direct en heel gemakkelijk solliciteren op elke baan die bij je past.

## [mijn werk](#)

### *uren invullen*

In een handomdraai je gewerkte uren en/of verlofuren opgeven.

### *gezondheidszaken*

Jezelf ziek melden en weer beter melden doe je via deze pagina. Ook kun je hier de historie van jouw ziekmeldingen vinden.

### *geldzaken*

Hier kan je zien welke bedragen er naar jou zijn overgemaakt en wanneer dat is gebeurd. Hier vind je ook jouw loonstroken en jaaropgaven.



### *overeenkomsten*

Je vindt op deze pagina bij welke opdrachtgevers je werkt en hebt gewerkt. Maar ook door jou ondertekende Voorwaarden van indiensttreding, de bevestiging(en) van jouw arbeidsovereenkomsten en de bevestigingen van terbeschikkingstelling.

### [mijn gegevens](#)

Op deze pagina kun je jouw gegevens aanvullen of wijzigen.

# 5. vakantie en verlof.

## 5.1 vakantiedagen

Je hebt recht op hetzelfde aantal vakantiedagen als de werknemers in dienst van de opdrachtgever waarvoor je werkt. Het aantal vakantiedagen waar je recht op hebt staat vermeld in de bij de opdrachtgever geldende cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling.

## 5.2 vakantiedagen opnemen

Je kunt in principe alleen vakantie opnemen als je voldoende vakantie- uren hebt opgebouwd. Voor het opnemen van opgebouwde vakantie is vooraf toestemming nodig van je leidinggevende bij de opdrachtgever.

## 5.3 verplichte vakantie

Bij sommige opdrachtgevers is sprake van een verplichte vakantieperiode, zoals de bouwvakvakantie, een verplichte vrije dag of een tijdelijke bedrijfssluiting, bijvoorbeeld tussen Kerst en de jaarwisseling. Als dat bij jouw opdrachtgever het geval is, geldt de verplichte vakantieperiode ook voor jou.

## 5.4 afrekening vakantiedagen

Na het einde van jouw dienstverband met Randstad worden de resterende vakantiedagen uitbetaald. Als blijkt dat je meer vakantie hebt opgenomen dan je had opgebouwd, wordt dit verrekend met eventuele tegoeden die je nog hebt op basis van de arbeidsovereenkomst.

## 5.5 vakantiegeld

Je hebt recht op tenminste 8% vakantiegeld. Geldt bij jouw opdrachtgever een hoger percentage vakantiegeld? Dan geldt dat ook voor jou. Het van toepassing zijnde percentage vind je in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever.

Tenzij voor jou een individueel keuzebudget geldt of de in de bij jouw opdrachtgever geldende cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling een afwijkende regeling kent, wordt In de week van 1 juni van elk jaar automatisch de gereserveerde en nog niet eerdere

uitgekeerde vakantiebijslag uitbetaald. Stop je eerder met werken bij Randstad, dan krijg je je vakantiebijslag automatisch bij de eindafrekening uitbetaald. Randstad is verplicht om loonbelasting en sociale verzekeringspremies in te houden bij uitbetaling van de vakantiebijslag. Deze inhoudingen zijn terug te vinden op de loonspecificatie.

## 5.6 feestdagen

Naast vakantiedagen, heb je recht op doorbetaling van loon op feestdagen die vallen op dagen waarop je anders zou werken. Voorwaarde is wel, dat er bij de opdrachtgever op die feestdagen niet wordt gewerkt. Voor jou gelden dezelfde feestdagen als die gelden bij je opdrachtgever. Het gaat in de regel om de volgende feestdagen maar dat kan bij jouw opdrachtgever dus anders zijn:

- nieuwjaarsdag
- 2e paasdag
- koningsdag
- bevrijdingsdag, in lustrumjaren
- hemelvaartsdag
- 2e pinksterdag
- beide kerstdagen

Als er op deze dagen bij je opdrachtgever gewoon wordt gewerkt, dan moet je in principe ook gewoon werken. Je kunt dan wel een vakantiedag opnemen, maar die komt dan ten laste van je opgebouwde vakantiedagen-tegoed.

## 5.7 (wettelijke) verlofregelingen

Hieronder noemen we de wettelijke verlofregelingen. Het kan zijn dat bij jouw opdrachtgever ten positieve hiervan wordt afgeweken of dat er nog andere vormen verlof. Uiteraard geldt dan ook voor jou.

### Kort verzuim, bijzonder verlof en geboorteverlof

Is sprake van een calamiteit of een bijzondere persoonlijke omstandigheid waardoor je meteen even naar huis moet of wat later moet beginnen dan kan je kort verzuim opnemen. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn als er een leiding is gesprongen in jouw woning of je naar een arts, therapeut of tandarts moet en dit niet buiten werktijd kan.

Daarnaast kan je, afhankelijk van wat daarover staat in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever bijzonder verlof opnemen bij bijzondere (familie)gebeurtenissen, zoals je huwelijk of de begrafenis van een familielid. Wil je kort verzuim of bijzonder verlof opnemen, meldt dit dan zo vroeg mogelijk bij ons en de opdrachtgever.

### kortdurend zorgverlof

Je hebt, tenzij zwaarwegende bedrijfsbelangen zich hiertegen verzetten, recht op kortdurend zorgverlof. Wij volgen hierin de wettelijke regeling tenzij in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever anders is bepaald. Per jaar is dit maximaal 2x de afgesproken arbeidsomvang per week. Is met jou een arbeidsomvang voor 4 weken afgesproken, dan gaan we uit van het gemiddelde per week. Het verlof mag alleen worden opgenomen als en zolang dit noodzakelijk is, d.w.z. zolang verzorging echt nodig is en niemand anders dit kan doen. De noodzaak van het verlof moet je achteraf aannemelijk kunnen maken, bijvoorbeeld door een rekening van een huisartsconsult of een verklaring van de crèche aan ons te overleggen. Het verlof wordt gedeeltelijk (70 procent tenzij bij de opdrachtgever een ander percentage geldt) doorbetaald. Wil je kortdurend zorgverlof opnemen, meldt dit dan z.s.m. bij ons en de opdrachtgever.

### langdurend zorgverlof

Je hebt, tenzij zwaarwegende bedrijfsbelangen zich hiertegen verzetten, recht op langdurig zorgverlof. Wij volgen ook hierin de wettelijke regeling tenzij bij de opdrachtgever een andere regeling geldt. Langdurend zorgverlof wordt niet doorbetaald. De aanvraag dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het verlof schriftelijk te worden ingediend. Deze aanvraag dient een opgave te bevatten van de ingangsdatum, de duur van het verlof en het aantal verlof uren.

### zwangerschaps- en bevallingsverlof

Je hebt als vrouw recht op tenminste 16 weken verlof in geval van zwangerschap en bevalling. Je bepaalt in overleg met je contactpersoon en de opdrachtgever tot hoeveel weken voor de 'uitgerekende datum' je blijft werken. Het verlof gaat minimaal 4 weken en maximaal 6 weken voor de uitgerekende datum in. De resterende periode van die 16 weken tellen als bevallingsverlof na de bevalling (dus minimaal 10 en maximaal 12 weken). Een deel hiervan mag verspreid worden opgenomen over 30 weken. Als de baby later wordt geboren dan de uitgerekende datum, wordt het bevallingsverlof verlengd met de periode tussen de uitgerekende datum en de bevallingsdatum. Wordt de baby eerder geboren, dan houdt je gewoon het recht op de volledige 16 weken verlof.

Meer informatie kun je vinden op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zwangerschapsverlof-en-bevallingsverlof](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zwangerschapsverlof-en-bevallingsverlof).

Tijdens het zwangerschaps- en bevallingsverlof ontvang je een uitkering van 100 procent van je dagloon.

### geboorteverlof

Is jouw partner net bevallen van jullie kind? Dan kan je in de eerste 4 weken na de bevalling betaald geboorteverlof opnemen. Je kan maximaal de met jou afgesproken (gemiddelde) arbeidsomvang per week opnemen tenzij in de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever anders is bepaald.

### aanvullend geboorteverlof

Als je, na de geboorte van jullie kindje het standaard geboorteverlof hebt opgenomen, mag je daarna ook aanvullend geboorteverlof opnemen. Dit verlof duurt minimaal 1 week en maximaal 5 weken en neem je binnen 6 maanden na de geboortedatum op. Je vraagt het aanvullend geboorteverlof (bij voorkeur) 4 weken voor aanvang aan bij je contactpersoon. Je ontvangt dan 70% van het loon gedurende maximaal 5 x de overeengekomen arbeidsduur per week. Geldt bij jouw opdrachtgever een andere regeling rondom aanvullend geboorteverlof dan geldt dat ook voor jou.

### adoptie/pleegzorgverlof

Wanneer je een kind adopteert of een pleegkind in huis neemt heb je recht op maximaal 6 weken betaald adoptie/-pleegzorgverlof. Tijdens het verlof heb je, net als bij zwangerschapsverlof, recht op een uitkering van 100 procent van het dagloon. Meer informatie kun je vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.uvw.nl](http://www.uvw.nl).

### ouderschapsverlof (betaald en onbetaald)

Als je (adoptie/pleeg) ouder of verzorger (mits woonachtig op hetzelfde woonadres) bent van een kind jonger dan 8 jaar, kun je aanspraak maken op ouderschapsverlof. Dit ouderschapsverlof bestaat per 2 augustus 2022 uit 9 x je arbeidsomvang per week aan betaald verlof en 17 x je arbeidsomvang per week aan onbetaald verlof. Tot 2 augustus 2022 bestaat er uitsluitend recht op onbetaald ouderschapsverlof.

Het betaald ouderschapsverlof kun je alleen opnemen gedurende het eerste levensjaar van het kind, of als je adoptie- of pleegouder bent gedurende het eerste jaar dat je het kind adopteert of als pleegkind aanneemt, mits het kind dan nog jonger dan 8 jaar oud is. Tijdens betaald ouderschapsverlof ontvang je 70% van je loon. Geldt bij jouw opdrachtgever een andere regeling rondom (betaald) ouderschapsverlof dan geldt dat ook voor jou.

Je kunt ouderschapsverlof (tenminste) 2 maanden van tevoren schriftelijk aanvragen bij je contactpersoon. Voor alle verlofvormen geldt: laat het ons en de opdrachtgever zo vroeg mogelijk van tevoren weten als je verlof moet of wil opnemen.

Meer informatie over de wettelijke verlofvormen kun je vinden in de Wet Arbeid en zorg en op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl).

# 6. veilig werken.

## 6.1 veilig werken

Iedereen heeft recht op een veilige werkplek met goede arbeidsomstandigheden.

De opdrachtgever waarvoor jij aan de slag gaat, moet zorgen voor een veilige werkplek en goede arbeidsomstandigheden. Hij moet er tevens voor zorgen dat de informatie hierover bij ons bekend is, zodat wij jou hierover zo goed mogelijk kunnen instrueren.

Voor je met werken begint, moet je door de opdrachtgever geïnformeerd worden over de veiligheid- en gezondheidsrisico's op jouw werkplek. Daarnaast krijg je informatie over de veiligheidsmaatregelen en richtlijnen die gelden bij jouw opdrachtgever. Dit gebeurt doorgaans aan de hand van een Arbodocument.

De opdrachtgever en wij doen er alles aan om de kans op bedrijfsongevallen zo klein mogelijk te maken. Maar jij hebt hierbij ook een eigen verantwoordelijkheid: zorg ervoor dat je de voorschriften en instructies van de opdrachtgever voor veilig en gezond werken altijd precies opvolgt. Denk hierbij aan veiligheidsvoorschriften zoals de verplichting om persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen of een rookverbod (brandgevaar!), maar ook aan instructies op het gebied van hygiëne (handen wassen, haarnetje) of de uitvoering en organisatie van het werk (zithouding, rusttijden, beeldschermgebruik).

## 6.2 persoonlijke beschermingsmiddelen

Soms heb je bij je werk bijvoorbeeld veiligheidskleding, veiligheidsschoenen, gehoor- of oogbescherming of een helm nodig: persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Bij het bespreken van de risico's hoor je van jouw leidinggevende of dit ook voor jouw werk geldt. Het bedrijf waar je gaat werken, moet de PBM verstrekken en je instrueren over het gebruik ervan. Let op: je bent verplicht de verstrekte PBM's te dragen.

## 6.3 preventief spreekuur bedrijfsarts

Je hebt ook het recht om zelf een afspraak te maken voor het spreekuur van de bedrijfsarts, dit is het zogenoemde arbeidsomstandigheden consult of preventief spreekuur. De afdeling Health@Work kan je helpen bij het maken van deze

afpraak. Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur kun je telefonisch contact opnemen met Health@Work op 088 126 99 60.

De bedrijfsarts heeft een onafhankelijke positie en werkt onder medisch beroepsgeheim. Health@Work heeft geen toegang tot vertrouwelijke medische informatie van de bedrijfsarts. Mocht je het niet eens zijn met een advies van de bedrijfsarts of de handelwijze van Health@Work, dan kun je bij UWV om een second opinion vragen.



# 7. ziek en beter melden.

## 7.1 de ziekmelding

Je meldt je ziek op de dag dat je had moeten werken in de internetportal. Ook meld je je telefonisch ziek bij de opdrachtgever waar je werkt.

De ziekmelding moet minimaal een half uur voor aanvang van je werkzaamheden plaatsvinden en uiterlijk vóór 10.00 uur 's ochtends. Word je in de loop van een werkdag ziek, meld dat dan ook direct in de internetportal en aan de opdrachtgever. Dit geldt ook in het geval je 's avond, 's nachts of in het weekend moet werken.

Verblijf je tijdens je ziekteperiode op een ander adres dan je huisadres, meld dit adres dan aan ons bij het eerste telefonische contact na jouw digitale ziekmelding. Ook wanneer dit adres tijdens de ziekteperiode wijzigt, moet je je contactpersoon hiervan op de hoogte stellen.

## 7.2 begeleiding bij ziekte

Wanneer je ziek wordt, neemt jouw contactpersoon zo spoedig mogelijk contact met je op. Er bestaat echter een uitzondering voor de ziekmelding op zaterdag en zondag. In dat geval word je op maandag gebeld. Samen maak je afspraken over je werk en jouw herstel. Zorg er dus voor dat je telefonisch bereikbaar bent.

Na de eerste ziekteweek neemt de verzuimafdeling Health@Work de verzuimbegeleiding over. Als je langere tijd ziek bent is het ook mogelijk dat je wordt opgeroepen voor een spreekuur bij een Arbodienst. Als je wordt opgeroepen voor een spreekuur bij een Arbodienst, dan moet je daaraan gevolg geven.

Heb je vragen over het bovenstaande? Dan kun je telefonisch contact opnemen met de serviceteams via telefoonnummer 020- 398 9030.

## 7.3 naleven van voorschriften

Als je ziek wordt, heb je een aantal rechten en plichten:

Je verplichtingen:

1. je doet er alles aan om zo snel mogelijk te herstellen

2. je stelt je actief en positief op en werkt goed samen met H@W, je contactpersoon en de opdrachtgever bij het vormgeven van de re-integratie
3. je bent telefonisch bereikbaar voor je contactpersoon en voor H@W
4. je geeft gehoor aan de oproep om op het spreekuur van de Arbodienst te verschijnen en mee te werken aan het opstellen van het plan van aanpak voor jouw re-integratie
5. je werkt mee om je eigen werk weer deels op te pakken, of aangepast eigen werk of passend werk te verrichten als daar mogelijkheden voor zijn

Werk je niet mee aan je re-integratie dan zal dat consequenties hebben voor je loondoorbetaling. Wij mogen dan jouw loon opschorten (tijdelijk niet uitbetalen) of volledig stopzetten.

Indien er door jouw toedoen te veel loon wordt betaald, dan zal dit worden teruggevorderd of worden verrekend met toekomstige betalingen.

Je rechten:

1. Je hebt recht op verzuimbegeleiding.
2. Je hebt recht op een second opinion wanneer je het niet eens bent met het oordeel van de bedrijfsarts. Neem in zo'n geval contact op met je contactpersoon bij H@W.
3. Je hebt (eventueel na een wachtdag als dat bij je opdrachtgever van toepassing is) recht op loondoorbetaling. De hoogte van het loon bij ziekte is afhankelijk van de cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling van de opdrachtgever maar is op grond van de wet altijd tenminste 70% van het naar tijdruimte vastgestelde loon (met in de eerste 52 weken het minimumloon als ondergrens).

Heb je vragen over het bovenstaande? Dan kun je telefonisch contact opnemen met de serviceteams via telefoonnummer 020- 398 9030.

## 7.4 ziekte tijdens vakantie

Word je ziek tijdens je vakantie? Meld dit dan zo snel mogelijk in de internetportal. Geef bij de melding ook het telefoonnummer door waarop je bent te bereiken en meld tijdens het eerste belcontact met je contactpersoon dat je op vakantie bent. Je vakantieadres geldt dan als verpleegadres. Verder moet je een arts raadplegen en een medische verklaring vragen over de aard en de duur van de ziekte. Deze

medische verklaring (in het Nederlands of Engels) moet je direct na je terugkeer overleggen.

Heb je vragen over het bovenstaande? Dan kun je telefonisch contact opnemen met serviceteams via telefoonnummer 020- 398 9030.

### 7.5 beter melden

Op de dag dat je weer beter bent, moet je je vóór 10.00 uur beter melden in de internetportal.

Heb je vragen over het bovenstaande? Dan kun je op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch contact opnemen met Health@Work op 088 126 99 60.

### 7.6 ziek uit dienst

Ben je ziek en eindigt jouw arbeidsovereenkomst? Dan ga je ziek uit dienst, en melden wij dit bij het UWV. Het UWV neemt contact met je op en beoordeelt of je recht hebt op een ziektebewaaring en draagt samen met jou zorg voor je re-integratie.

Heb je vragen over het bovenstaande? Dan kun je telefonisch contact opnemen met de serviceteams via telefoonnummer 020- 398 9030.

# 8. pensioen.

## 8.1 algemeen

Als payrollmedewerker heb je per 1 januari 2021 wettelijk recht op een zogenoemd 'adequaat pensioen'. Dit houdt in dat je recht hebt op deelname aan de pensioenregeling die bij je opdrachtgever of in de betreffende sector geldt óf op deelname aan een pensioenregeling bij de payrollwerkgever die aan een aantal wettelijke voorwaarden moet voldoen. Dit noemen we bij Randstad het Flexsecurity Payrollpensioen.

Werk je bij een opdrachtgever waar geen pensioenregeling geldt voor het vaste personeel en is er ook geen pensioenregeling in de betreffende sector, dan heb je op grond van de wet geen recht op deelname aan een pensioenregeling.

Op de bevestiging van terbeschikkingstelling lees je wat voor jou geldt: Flexsecurity Payrollpensioen, ABP-pensioen of geen pensioenregeling.

### 8.1.2 flexsecurity payrollpensioen

Het Flexsecurity Payrollpensioen is een zogeheten beschikbare premieregeling. Afhankelijk van de hoogte van je salaris wordt een bedrag apart gezet, de premie. Met deze premie bouw je jouw eigen pensioenkapitaal op bij Flexsecurity.

Het bedrag waarover je premie wordt berekend is pensioengrondslag, dat is het bruto-uurloon verminderd met een drempelbedrag per uur (de franchise). De hoogte van de franchise verschilt per jaar en wordt afgeleid van de hoogte van de AOW-uitkeringen. Deze wordt bepaald door de belastingdienst.

Het Flexsecurity Payrollpensioen houdt op hoofdlijnen het volgende in:

- Als je 21 jaar of ouder bent, bouw je vanaf de eerste werkdag pensioen op, er is dus geen wachttijd.
- De pensioenpremie is gelijk aan een in de wet vastgelegde 'normpremie' voor payroll pensioenregelingen. Die normpremie wordt jaarlijks door de Nederlandsche Bank berekend op basis van de gemiddelde werkgeverspremie bij alle pensioenfondsen in Nederland. Voor 2021 bedraagt deze premie 14,5 procent.

- De pensioenpremie wordt betaald door Randstad. Je hoeft als deelnemer dus geen premie te betalen voor je pensioenopbouw.
- De pensioenregeling beschikt over een nabestaandenpensioen en een regeling voor premievrije voortzetting van je pensioenopbouw (op basis van 70% van de pensioengrondslag) in geval je tijdens je dienstverband duurzaam arbeidsongeschiktheid raakt. Voor deze regeling betaal je een kleine werknemersbijdrage, die in 2021 1% van de pensioengrondslag bedraagt.

Wij melden je automatisch aan bij het pensioenfonds. Jij ontvangt dan van Flexsecurity digitaal de informatie die verband houdt met jouw deelname aan de pensioenregeling. Zolang je actief deelneemt, ontvang je jaarlijks een opgave van het tot dan toe voor jou opgebouwde pensioenkapitaal.

Mocht je meer informatie willen hebben over het Flexsecurity Payrollpensioen, dan kun je terecht op [www.flexsecuritypensioen.nl](http://www.flexsecuritypensioen.nl) onder de 'button' Payrollpensioen. Daar vind je vanaf medio januari 2021 het volledige pensioenreglement. Ook kun je tijdens kantooruren contact opnemen met de servicedesk van Flexsecurity op (088) 116 24 02 of via [info@flexsecuritypensioen.nl](mailto:info@flexsecuritypensioen.nl).

### 8.1.3 ABP-pensioen

Als je in dienst bent van Randstad bouw je pensioen op bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP), net als je collega's in dienst van je opdrachtgever dus. Wij melden je automatisch aan bij het ABP. Jij ontvangt dan van het ABP de informatie die verband houdt met jouw deelname aan de pensioenregeling.

Voor een heldere en volledige uitleg kun je terecht op [www.abp.nl](http://www.abp.nl).

Heb je meer persoonlijke informatie nodig, dan kunt je contact opnemen met de klantenservice van het ABP, zij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer 045 – 579 60 70.

# 9. overig.

## 9.1 geheimhouding

Het kan voorkomen dat je informatie krijgt die door de opdrachtgever waar je werkt als vertrouwelijk wordt beschouwd. Dat zal in het algemeen het geval zijn bij alle informatie over producten, projecten en bijzondere werkwijzen, maar ook bij concurrentiegevoelige informatie, zoals klantgegevens en persoonsgegevens.

Net als de vaste werknemers van de opdrachtgever ben je in zo'n geval verplicht tot volstrekte geheimhouding van deze informatie. Daarmee bedoelen we niet alleen dat je schriftelijke stukken of usb-sticks en dergelijke waarop informatie staat, niet mag meenemen, up- of downloaden of aan anderen mag tonen of geven, maar ook dat je die informatie niet mondeling aan anderen mag verstrekken.

De geheimhoudingsplicht heeft ook betrekking op informatie over of van ons, waarvan je wist of redelijkerwijs had moeten weten, dat deze vertrouwelijk van aard is. Als je de geheimhoudingsplicht schendt en de opdrachtgever of wij daardoor schade lijden, dan kunnen wij, of de opdrachtgever, je verplichten die schade te vergoeden. Bij sommige opdrachtgevers moet je een aparte geheimhoudingsverklaring tekenen voordat je aan de slag gaat.

In het verlengde van jouw geheimhoudingsplicht verwachten we ook van je dat je de privacy van anderen respecteert en niet op zoek gaat naar persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie over anderen, die je niet mag inzien en/of niet hoeft in te zien om je werk goed te kunnen uitvoeren.

## 9.2 intellectueel eigendom

Als payrollmedewerker werk je onder leiding en toezicht van de opdrachtgever. Die opdrachtgever moet ervan op aan kunnen dat hij de vrije beschikking heeft over het resultaat van jouw werkzaamheden. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om programmatuur, bijbehorende (functionele) beschrijvingen en overig geschreven of digitale informatie, tekeningen, ontwerpen en uitvindingen.

Het uitgangspunt van de wet is dat de zogenaamde intellectuele eigendomsrechten (bijvoorbeeld auteursrecht, octrooirecht) op dergelijke werken en uitvindingen toekomen aan de opdrachtgever, net zoals die rechten bij werknemers met een

'gewone' arbeidsovereenkomst toekomen aan hun werkgever. Sommige opdrachtgevers hechten zo veel waarde aan deze intellectuele eigendomsrechten dat ze payrollmedewerkers vragen om voor aanvang van het werk een verklaring of overeenkomst te ondertekenen, waarbij de intellectuele eigendomsrechten rechtstreeks door de payrollmedewerker aan de opdrachtgever worden overgedragen. Het kan ook zijn dat je tijdens en/of in verband met je arbeidsovereenkomst met ons iets maakt of ontwikkelt, terwijl dat niet specifiek aan jou was opgedragen. Dat kan dan toch van belang zijn voor een opdrachtgever. Voor dat geval spreken wij met je af dat wij de rechten daarop verkrijgen. Zo nodig kunnen wij die rechten dan weer overdragen aan de opdrachtgever.

Het feit dat de intellectuele eigendomsrechten toekomen aan de opdrachtgever of ons, betekent dat uitsluitend de opdrachtgever bepaalt wat er met die rechten en de onderliggende werken of uitvindingen gebeurt. Schending van die rechten kan ertoe leiden dat de ontstane schade moet worden vergoed.

### 9.3 melden datalek

Een datalek is een situatie waarin jij of een ander onbedoeld inzage heeft in persoonsgegevens die niet voor jou, of die ander, bestemd zijn. Indien je een (vermoedelijk) datalek bent tegengekomen verzoeken wij jou dit direct te melden via dit [formulier](#).

### 9.4 ondernemingsraad flex

De OR Flex komt op voor jouw belangen en kan zaken onder de aandacht brengen bij de directie. De OR adviseert de directie over belangrijke onderwerpen zoals reorganisaties en overnames. De OR kan zelf ook zaken die zij van belang acht aan de orde stellen. Voor besluiten die betrekking hebben op onderwerpen van sociaal beleid (bijvoorbeeld beleid op het gebied van opleiding, arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim) heeft de directie instemming nodig van de OR. Sinds 1999 zijn flexwerkers vertegenwoordigd in de OR. Sinds 2004 hebben flexwerkers en payrollmedewerkers een eigen OR binnen Randstad Groep Nederland: de OR Flex. Daarnaast kent Randstad Groep Nederland een OR voor eigen medewerkers: de 'OR-vast'. Voor onderwerpen van gemeenschappelijk belang is bovendien een centrale 'ondernemingsraad' ingesteld.

Medewerkers worden door hun OR op de hoogte gehouden van de onderwerpen die in de OR vergaderingen zijn besproken. Wil je meer informatie of wil je iets bij de OR onder de aandacht brengen? Dan kun je contact opnemen met je vertegenwoordiger(s) in de OR.

Zij zijn bereikbaar via het secretariaat van de OR op het Randstad hoofdkantoor, telefoonnummer (020) 569 1692 of via e-mail [ondernemingsraden.randstad.groep@randstadgroep.nl](mailto:ondernemingsraden.randstad.groep@randstadgroep.nl).

## 9.5 perspectiefverklaring

Wij vinden dat mensen die werken met een flexibel contract net zo goed een hypotheek moeten kunnen aanvragen als werknemers met een vast contract. Hiervoor hebben wij de Perspectiefverklaring.

Om in aanmerking te komen voor een perspectiefverklaring moet je werkzaam zijn via ons en ten minste één jaar aaneengesloten beoordeelbare werkervaring hebben bij ons. Op onze website vind je meer informatie over de perspectiefverklaring en kun je meer lezen over de voorwaarden. Jouw contactpersoon kan je hier natuurlijk ook verder over informeren.

## 9.6 procedure voor klachten en misstanden

Loop je tegen een probleem aan bij een opdrachtgever, bespreek dit dan met je leidinggevende bij die opdrachtgever. Constateer je bij een opdrachtgever een misstand (of heb je een vermoeden daarvan) kijk dan eerst of die opdrachtgever een procedure heeft voor dit soort zaken. Als die er is dan moet je in beginsel (eerst) die procedure te volgen.

Voel je je gediscrimineerd? Discriminatie is het ongelijk behandelen, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken. Denk aan: afkomst, sekse, huidskleur, seksuele voorkeur, leeftijd, religie, handicap of chronische ziekte.

Dan willen wij dit graag weten. Randstad Groep Nederland zegt 'nee' tegen discriminatie. Samen kijken we hoe wij jou kunnen helpen om het probleem op te kunnen lossen.

Wij kennen een gedragscode die al onze medewerkers aanspoort om professioneel te handelen. Wij gaan er dan ook van uit dat elke activiteit die door of namens ons wordt uitgevoerd 100 procent fatsoenlijk gebeurt. Heb je toch een klacht over ons? Dan is ons uitgangspunt dat er zoveel mogelijk in onderling overleg naar een bevredigende oplossing wordt gezocht; samen met je contactpersoon of zijn/haar manager. Je kunt ook met je klacht terecht bij onze Kwaliteitslijn.

Op dit centrale meldpunt worden telefonisch, schriftelijk en per e-mail binnengekomen klachten meteen behandeld. De kwaliteitslijn registreert deze klachten en begeleidt het afhandelingsproces. Hieronder tref je de contactgegevens aan:



Randstad Nederland t.a.v. Centraal Meldpunt Klachten

Postbus 12600

1100 AP Amsterdam Zuidoost

e-mail: [kwaliteitslijn@nl.randstad.com](mailto:kwaliteitslijn@nl.randstad.com)

telefoonnummer: (0800) 400 02 40

### Klachtenformulier

De kwaliteitslijn registreert de klacht op het klachtenformulier. De omschrijving van de klacht wordt net zolang voorgelezen totdat je je hiermee helemaal akkoord verklaart. Je wordt op dit moment geïnformeerd over de verdere behandeling van je klacht. De verantwoordelijke manager wordt direct telefonisch geïnformeerd, zodat er zonder vertraging actie ondernomen kan worden. Per e-mail ontvangt de manager het klachtenformulier. De manager neemt uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de klacht bij de kwaliteitslijn is binnengekomen contact met je op. De klacht wordt zo mogelijk meteen opgelost of er wordt afgestemd welke maatregelen kunnen worden getroffen. Na behandeling van de klacht vult de manager het klachtenformulier volledig in en stuurt dit terug naar het Centrale Meldpunt Klachten. Het Centrale Meldpunt Klachten verifieert bij jou of de behandeling naar tevredenheid is verlopen. Als dit laatste niet het geval is, wordt de procedure herhaald waarbij nu de naast hogere manager wordt ingeschakeld.

### 9.7 procedure voor het melden van ernstige misstanden: klokkenluidersregeling

Wij willen dat al onze werknemers in een omgeving kunnen werken die vrij is van illegaal of onethisch handelen.

De procedure voor het melden van ernstige misstanden biedt de mogelijkheid aan vaste medewerkers, flexwerkers, payrollmedewerkers, opdrachtgevers en anderen om melding te maken van illegale praktijken of ernstige misstanden bij/door (een medewerker van) Randstad Groep Nederland. Met ernstige misstanden wordt bedoeld: discriminatie of racisme, seksuele of andere intimidatie, fraude, diefstal, corruptie, omkoping, kartelvorming, misbruik van onze bezittingen voor persoonlijke doeleinden, misbruik van alcohol of drugs etc.

De procedure voor het melden van deze misstanden is bedoeld als laatste mogelijkheid en biedt de mogelijkheid om misstanden anoniem te melden. Dus als alle hierboven in 9.6 genoemde mogelijkheden onvoldoende resultaat geven of als er angst voor vergelding is, kan deze procedure gebruikt worden.

Het melden van misstanden kan anoniem worden gedaan, bij een extern bureau dat de melding doorspeelt naar de interne 'Local Integrity Officer'. Deze doet onderzoek naar de melding en zorgt voor terugrapportage naar de melder. Deze melding kan zowel telefonisch als via internet worden gedaan. Voor beide kanalen is onderstaande toegangscode nodig.

Tel. 0800 773 2587 (gratis, 24 uur per dag)

Of ga naar de [website van speakupfeedback](#)

Toegangscode: 42100

### [huis voor klokkenluiders](#)

Heb je een maatschappelijke misstand op het werk geconstateerd of heb je een vermoeden daarvan en ben je van mening dat de opdrachtgever of wij jouw melding niet correct opvolgen of heb je een andere goede reden om voornoemde interne procedure niet te volgen? Dan kan je terecht bij het [Huis voor Klokkenluiders](#). Het Huis voor Klokkenluiders heeft de wettelijke bevoegdheid om onderzoek te doen naar misstanden met een maatschappelijk belang en daarbij zo nodig documenten op te vragen en mensen te verhoren. De identiteit van de melder blijft hierbij in principe geheim. De uitkomst van een onderzoek kan openbaar worden gemaakt.

## 9.8 vertrouwenspersoon

Wanneer je melding wilt maken van 'ongewenst gedrag' (bijvoorbeeld agressie, geweld of seksuele intimidatie) en, om wat voor reden dan ook, geen gebruik kunt maken van de klachtenregeling (zie hiervoor in 9.6), neem dan contact op met onze vertrouwenspersoon, telefoonnummer (020) 569 58 03.

## 9.9 regels tijdens staking

In geval van een staking is het wettelijk verboden dat flexwerkers (hier vallen ook payrollmedewerkers onder) bij een opdrachtgever ingezet worden op de werkzaamheden en de werkplek waar gestaakt wordt. Het verbod heeft tot doel te voorkomen dat door de inzet van flexwerkers het stakingsmiddel minder effectief wordt.

Als je hoort van een (mogelijke) staking bij jouw opdrachtgever, neem dan direct contact op met je contactpersoon om te bespreken wat jij wel en niet mag doen tijdens een staking.

In de regel mag je het werk dat je al deed blijven doen tijdens de stakingsperiode. Je

mag niet ingezet worden op plekken van stakende werknemers of stakende flexwerkers. Dat betekent bijvoorbeeld dat je dus niet overgeplaatst mag worden naar een afdeling waar gestaakt wordt om daar te werken. Overwerk is niet toegestaan tenzij dit gebruikelijk is en bedoeld is voor je reguliere werkzaamheden. Wel mag voorafgaand aan de staking overgewerkt worden om vooruit te werken. En na afloop van de staking mag overgewerkt worden om werk in te halen.

De bonden mogen flexwerkers oproepen om te gaan staken. Jij hebt het recht om te staken en bent vrij om daar al of niet gehoor aan te geven. Als je staakt heb je echter geen recht op loon van ons en ook niet op een betaalde verlofdag. Je kunt je melden bij de vakbond voor een uitkering uit de stakingskas. Als je wel wil werken, maar in verband met de staking niet in de gelegenheid wordt gesteld om te werken, dan heb je in principe geen aanspraak op loon. In dat geval kan wel een verlofdag uitbetaald worden.

Van diverse kanten kun je druk ervaren om wel of niet te staken. Denk er goed over na, wees je bewust van de consequenties en overleg met je contactpersoon.