

Bijzondere regels voor oproepen bij consignatiediensten en aanwezigheidsdiensten



Bij sommige beroepen is het noodzakelijk dat werknemers oproepbaar zijn. Hierbij gaat het om zogeheten consignatiediensten, bereikbaarheidsdiensten en aanwezigheidsdiensten. Voor zulke diensten waarbij de werknemer paraat moet staan, gelden speciale regels. Die zijn opgenomen in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit.

Een oproepdienst kan op twee manieren geregeld zijn: bij consignatie- en bereikbaarheidsdiensten moeten werknemers kunnen werken bij een oproep, maar hoeven ze niet op de werkplek te wachten. Een aanwezigheidsdienst houdt in dat de werknemer wel op de werkplek moet zijn, ook als hij niet hoeft te werken.

Regels voor consignatie

Bij consignatie kan een werknemer in zijn vrije tijd worden opgeroepen om te werken, bijvoorbeeld bij een spoedgeval. Na de oproep gaat hij zo snel mogelijk aan het werk. De werkgever mag de werknemer vragen een consignatiedienst te draaien als daarover een afspraak is gemaakt in een cao of arbeidsovereenkomst. De consignatie moet wel horen bij het werk dat de werknemer doet. Werkenden onder de 18 jaar mogen geen consignatiediensten draaien.

Van consignatiediensten is met name sprake als werknemers regelmatig moeten reageren op spoedsituaties. Denk aan een cv-monteur die in het weekend een cv-ketel moet repareren, een glaszetter die 's avonds een nieuw raam plaatst na een inbraak of een IT'er die direct reageert op een beveiligingslek bij een onderneming of overheidsinstantie.

Voor consignatie gelden enkele voorwaarden:

- De werknemer is buiten werktijd bereikbaar voor oproepen bij onvoorziene spoedgevallen. Dat geldt in het weekend, tussen twee diensten in of tijdens een pauze.
- Bij een oproep gaat de werknemer zo snel mogelijk aan het werk dat met hem is overeengekomen.

De [Arbeidstijdenwet](#) kent de volgende algemene regels voor werk- en rusttijden bij consignatie:

- De werknemer mag maximaal 14 dagen consignatiedienst draaien per 4 weken.
- Per 4 weken mag een werknemer twee keer twee aaneengesloten dagen niet werken en ook niet oproepbaar zijn voor consignatiediensten.
- De werknemer mag 13 uur per 24 uur werken. Heeft hij bijvoorbeeld 8 uur regulier werk op een dag, dan mag hij nog 5 uur werken in consignatie.

Nachtdienst met consignatie

Aan een nachtdienst met consignatie stelt de Arbeidstijdenwet de volgende eisen:

- Meteen voor en na een nachtdienst mag een werknemer niet geconsigneerd zijn. Hij mag oproepbaar zijn tot 11 uur voor een nachtdienst en vanaf 14 uur daarna.
- Heeft een werknemer binnen 16 weken 16 keer of meer een consignatiedienst gedraaid tussen 0.00 uur en 6.00 uur? Dan mag hij gemiddeld niet meer dan 40 uur per week werken in die 16 weken.
- Een werknemer mag binnen die 16 weken gemiddeld 45 uur per week werken als hij direct na de laatste nachtoproep (gestart tussen 0.00 uur en 6.00 uur) een rustperiode van 8 uur achter elkaar heeft. Als zijn normale dienst direct start na een oproep die begon tussen 0.00 uur en 6.00 uur, heeft hij recht op een onafgebroken rusttijd van minstens 8 uren in de direct aaneengesloten periode van 18 uren die begint om 6.00 uur (dus de gewone dienst moet dan klaar zijn om 16.00 uur).

Een oproep in de nacht geldt niet als nachtdienst. De werknemer mag meerdere keren per nacht worden opgeroepen.

Betaling van consignatie

De Arbeidstijdenwet bepaalt niet dat een werknemer een extra vergoeding naast zijn normale uurloon ontvangt voor consignatiediensten. Zijn arbeidsovereenkomst of de geldende cao kan hierover wel afspraken bevatten. De tijd waarin een werknemer kan worden opgeroepen voor een consignatiedienst, is geen arbeidstijd. Die begint op het moment dat de werknemer een oproep krijgt om te gaan werken.

Verricht de werknemer binnen een halfuur één of meer keer arbeid tijdens de consignatiedienst, dan moet de werkgever de werkzaamheden als minimaal een halfuur werktijd rekenen. Als de werknemer binnen een halfuur na beëindiging van werk weer een oproep krijgt, is de tussengelegen tijd ook arbeid.

Reistijd is bij consignatiediensten ook werktijd

Voor consignatiediensten is de reistijd naar het werk toe ook werktijd. Na een oproep start de werktijd op het moment dat de werknemer aan de reis begint. Daarbij gelden de normale reiskostenvergoedingen uit iemands cao of arbeidsvoorwaarden.



Het bijzondere aan consignatie is dat bij een oproep de dagelijkse of wekelijkse rusttijd kan worden onderbroken, zonder dat daarvoor compenserende rust moet worden geboden. Dit geldt niet als onderbreking van de dagelijkse of wekelijkse rusttijd.

Oproep tijdens een pauze

De werkgever en de werknemer hoeven de regeling van consignatievrije perioden uit de Arbeidstijdenwet niet toe te passen als het door de aard van het werk noodzakelijk is dat de werknemer tijdens een pauze kan worden opgeroepen. Dit moet dan redelijkerwijs niet anders op te lossen zijn en

bij collectieve regeling zijn afgesproken.

Ook 55-plussers kunnen in principe consignatiediensten draaien. Wel zijn er cao's waarin is vastgelegd dat een werknemer vanaf een bepaalde leeftijd geen consignatiedienst meer hoeft te werken. Ook een arbeidscontract of personeelsreglement kan hiervoor regels geven.



Consignatiediensten staan ook wel bekend als: storingsdiensten, onderhoudsdiensten, servicediensten, stand-by diensten, wachtdiensten, beschikbaarheidsdiensten, piket(diensten), reservediensten, pieperdiensten, telefoondiensten. Ongeacht de benaming gelden de regels voor consignatie van de Arbeidstijdenwet.

Regels voor aanwezigheidsdienst

Bij een aanwezigheidsdienst moet de werknemer op de werkplek aanwezig zijn voor een mogelijke oproep. Aanwezigheidsdiensten staan ook wel bekend als slaapdiensten en komen bijvoorbeeld voor bij de brandweer en in de zorg. Alle uren binnen een aanwezigheidsdienst gelden als werktijd en krijgt de werknemer dus uitbetaald. De regels voor de aanwezigheidsdienst staan in het Arbeidstijdenbesluit.

Het werken in een aanwezigheidsdienst is alleen toegestaan als dat hoort bij de baan. Verder moeten er afspraken over aanwezigheidsdiensten zijn gemaakt in een cao of [personeelsreglement \(tool\)](#).

Aanwezigheidsdiensten mogen alleen worden gedraaid door werknemers van 18 jaar en ouder.

Voor en na de aanwezigheidsdienst mag de werknemer minimaal 11 uur niet werken. Per week mag de werkgever deze rust één keer beperken tot 10 uur en één keer tot 8 uur. Dat mag alleen als hierover een afspraak staat in de cao en als het nodig is voor het werk.

Het inkorten van de rust mag niet achter elkaar gebeuren. Als een rusttijd is ingekort, moet de daaropvolgende rustperiode minstens 11 uur duren, met de ingekorte uren van de vorige rusttijd erbij opgeteld. Na een rusttijd van 8 uur volgt dan bijvoorbeeld een rustperiode van 14 uur.

Binnen een week werken moet de werknemer minimaal 90 uren vrij zijn om uit te rusten. Voor deze rusttijd gelden de volgende regels:

- de werknemer moet minimaal 1 hele dag (24 uur) vrij zijn;
- hij moet minstens 4 keer 11 uur of langer vrij zijn;
- de werknemer mag maar 1 keer 10 uur vrij zijn;
- hij mag maar 1 keer 8 uur vrij zijn;
- de rustperiodes mogen achter elkaar zijn ingepland.

Er zijn duidelijke grenzen aan het aantal aanwezigheidsdiensten dat een werknemer mag werken. Een aanwezigheidsdienst mag niet langer dan 24 uur duren, inclusief wacht- of slaapuren. In 26 weken mag een werknemer maximaal 52 keer in een aanwezigheidsdienst werken. Verder mag de werknemer in een periode van 26 weken maximaal 48 uur per week werken.

Langer werken tijdens aanwezigheidsdiensten

De werknemer mag met de werkgever afspreken dat hij ten hoogste gemiddeld 60 uur per week werkt. Deze afspraak moet wel schriftelijk worden vastgelegd. De schriftelijke instemming geldt dan voor 26 weken. Daarna wordt deze automatisch telkens stilzwijgend 26 weken verlengd. Behalve wanneer de

werknemer niet instemt met de verlenging en dat uitdrukkelijk aan de werkgever doorgeeft. De verhoging naar maximaal 60 uur mag alleen op basis van een zogenoemde maatwerkregeling (of 'opt out'). Deze houdt het volgende in:

- De werknemer werkt regelmatig of voor een aanzienlijk deel in aanwezigheidsdienst.
- De werknemer geeft persoonlijk en schriftelijk toestemming.
- De werkgever houdt een register bij van werknemers die akkoord zijn met werkweken van meer dan gemiddeld 48 uur.

Een werknemer heeft regelmatig aanwezigheidsdiensten als hij bijvoorbeeld elke week aanwezigheidsdienst heeft, maar minimaal 26 keer per 26 weken. Ook is er sprake van regelmatige diensten als een werknemer meer dan 50% van zijn werktijd aanwezigheidsdiensten draait.



Voor werknemers die niet regelmatig in een aanwezigheidsdienst werken, gelden de algemene regels voor werktijden en rusttijden uit de Arbeidstijdenwet.

Regels voor bereikbaarheidsdienst

De zogeheten 'bereikbaarheidsdienst' komt alleen voor in de zorgsector. Deze verschilt van consignatie doordat het opgeroepen worden een normaal onderdeel is van de functie en dus niet alleen gebeurt bij noodgevallen. Een voorbeeld is een oproep voor een verloskundige.

Voor bereikbaarheidsdiensten gelden dezelfde regels als voor consignatie, behalve dat er dan geen 14 oproepvrije dagen hoeven te zijn in 28 dagen. Het aantal oproepdiensten is beperkt naar soort functie in de zorg. Deze specifieke regels staan bijvoorbeeld in de overheidsbrochure [Specifieke regels arbeidstijden zorgsector \(pdf\)](#).

Een bereikbaarheidsdienst mag maximaal 24 uur duren. In deze 24 uur moet een werknemer thuis of op de werkplek bereikbaar zijn om direct te gaan werken. De werknemer mag maximaal twee bereikbaarheidsdiensten achter elkaar werken als hij 11 uur vrij is tussen twee diensten in. Als uitzondering hierop mag hij één keer per week 8 uur vrij zijn en één keer per week 10 uur tussen diensten in.

Per week mag een werknemer maximaal 3 bereikbaarheidsdiensten draaien. In 16 weken mag hij ten hoogste 32 diensten werken. De werknemer krijgt alleen betaald als hij arbeid verricht. De tijd dat hij bereikbaar is, maar niet werkt, is dus geen werktijd. Voor iedere oproep krijgt hij minstens een half uur betaald.

Dit is een artikel van de redactie van HR Rendement

HR Rendement is dé informatiebron voor HR-professionals die hun organisatie verder willen helpen. De insteek is: hoe kan een HR-adviseur, HR-medewerker of andere HR-specialist bijdragen aan een beter rendement van personeel en arbeid? HR Rendement behandelt onderwerpen zoals wijzigingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in het arbeidsrecht, fiscaal voordelige beloningsvormen, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, personeelssubsidies en de inzet van HR-instrumenten en personeelsdata.

De onafhankelijke en ervaren redactie van HR Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat deze ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. HR Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad HR Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

www.rendementuitgeverij.nl