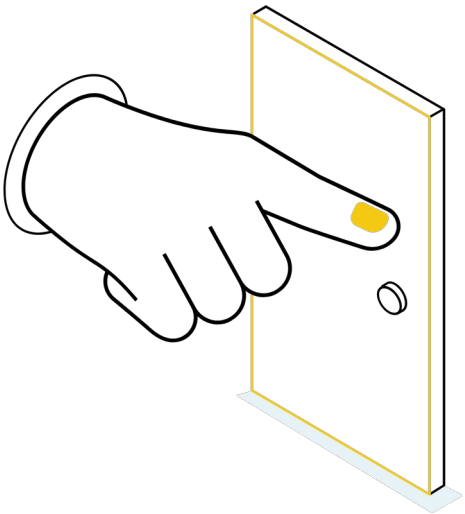
Handleiding



Oproepovereenkomsten

Je wilt je personeel kunnen inzetten wanneer er werk is. Een oproepcontract kan daarbij helpen. Maar wat als je een dienst moet schrappen, een oproepkracht ziek wordt of iemand al maanden meer werkt dan op papier is afgesproken? Dan kan er toch loon verschuldigd zijn. Wij helpen je in deze handleiding op weg bij het werken met oproepkrachten. Je leest welke afspraken je moet maken, wanneer je moet betalen en hoe je je moet voorbereiden op de nieuwe regels vanaf 2028.

Deze handleiding gaat over oproepkrachten die rechtstreeks bij je in dienst zijn. Is er een cao op jouw organisatie van toepassing? Controleer deze dan altijd, omdat hierin aanvullende of afwijkende regels kunnen staan. Uitzendwerk en bepaalde pgb-arbeidsverhoudingen vragen een aparte beoordeling.



Hulp nodig? Let me know

T 013 544 0400
W vdt-advocaten.nl

Eva Korver
VDT Advocaten

VDT. advocaten



Wanneer heb ik te maken met een oproepovereenkomst?

Dat hangt af van de afspraken over de uren en de loondoorbetaling. De bekendste vormen zijn het nulurencontract en het min-maxcontract. Bij een nulurencontract spreek je vooraf geen vaste uren af. Bij een min-maxcontract spreek je een minimum en een maximum af. Het minimum bestaat uit garantie-uren: die betaal je in beginsel ook als je minder werk hebt.

De naam van het contract is niet beslissend. Ook een contract met vaste uren kan een oproepovereenkomst zijn als rechtsgeldig is afgesproken dat er geen loon wordt betaald wanneer er niet wordt gewerkt. Kijk daarom ook naar de loonafspraken.

Gebruik je een voorovereenkomst? Dan kan iedere geaccepteerde oproep een nieuw tijdelijk contract opleveren. Daardoor kun je snel aan het maximumaantal tijdelijke contracten zitten. Laat deze constructie dus altijd vooraf controleren.

Let op! Wil je afspreken dat een oproepkracht alleen loon ontvangt voor de gewerkte uren en niet als er geen werk beschikbaar is? Dan moet je hiervoor een schriftelijke afspraak opnemen in de arbeidsovereenkomst. Zo'n afspraak is in principe alleen geldig tijdens de eerste zes maanden van het dienstverband. Sluit je daarna een nieuw contract met dezelfde werknemer, dan begint deze periode niet opnieuw.

Na afloop van deze periode kan je oproepkracht ook recht hebben op loon als je hem niet oproept omdat er onvoldoende werk is. Houd er daarnaast rekening mee dat het loonuitsluitingsbeding geen afbreuk doet aan andere wettelijke rechten, zoals loondoorbetaling bij ziekte, betaalde vakantie, minimaal drie uur loon per korte oproep en loon bij het te laat annuleren van een oproep. Of en hoeveel loon je precies moet betalen, hangt af van de situatie.



Aan welke regels moet een oproep voldoen?

Roep de werknemer minstens vier kalenderdagen van tevoren schriftelijk of elektronisch op. Dat kan bijvoorbeeld per e-mail, WhatsApp of een toegestuurd rooster. Vermeld de datum en begin- en eindtijd. De werkdag zelf telt niet mee voor de termijn. Een cao kan de termijn verkorten tot minimaal 24 uur. Voor het bekendmaken van roosters kunnen op grond van de cao of Arbeidstijdenwet langere termijnen gelden.

Maak ook duidelijke afspraken over de beschikbaarheid. Bij een onvoorspelbaar werkpatroon moet je vastleggen op welke dagen en uren de werknemer kan worden verplicht te werken. Een tijdige oproep binnen de afgesproken inzetbaarheid moet de werknemer in beginsel accepteren. Een te late oproep mag de werknemer weigeren, maar vrijwillig accepteren kan.

Wijzig of annuleer je een oproep binnen de geldende oproeptermijn? Dan blijft het loon over de oorspronkelijke oproep verschuldigd. Verplaats je bijvoorbeeld een dienst van 9.00 tot 12.00 uur naar 13.00 tot 16.00 uur en werkt de werknemer die nieuwe dienst? Dan betaal je zowel de oorspronkelijke drie uur als de drie gewerkte uren. Voor bepaalde seizoensfuncties kan een cao-uitzondering op de oproeptermijn en bescherming bij annulering gelden.

Houd ook rekening met de minimale loonaanspraak per oproep. Bij een nuluren- of min-maxcontract betaal je per oproep minimaal drie uur, ook als de werknemer maar twee uur werkt. Een korte dienst kan daardoor duurder uitvallen dan je verwacht.



Kan een oproepkracht aanspraak maken op meer uren?

Ja, het feitelijke werkpatroon kan gevolgen hebben voor het aantal uren dat je moet betalen. Dat geldt ook als het contract nul uren vermeldt. Na minstens drie maanden dienstverband kan een werknemer zich beroepen op het gemiddelde aantal uren van de voorafgaande drie maanden. Dat heet het rechtsvermoeden van de arbeidsomvang.

Je kunt aantonen dat die periode geen representatief beeld geeft, bijvoorbeeld doordat de werknemer tijdelijk een zieke collega verving. Wij adviseren daarom om de uren, aanleiding en verwachte duur van tijdelijke extra inzet vast te leggen. Wordt de extra inzet toch structureel? Beoordeel dan of je de contracturen moet aanpassen. Dat kan ook gevolgen hebben voor het loon bij ziekte of als het werk wegvalt. Wacht hiermee niet tot het jaarlijkse urenaanbod.



Wanneer moet ik vaste uren aanbieden?

Na iedere twaalf maanden ben je verplicht om binnen één maand schriftelijk of elektronisch vaste uren aan de oproepkracht aan te bieden. Dit aanbod moet minstens gelijk zijn aan de gemiddelde arbeidsomvang over die twaalf maanden. Tel ook uren mee waarover loon verschuldigd was, zoals ziekte, vakantie en te laat geannuleerde oproepen.

Voor de twaalfmaandsperiode tel je eerdere contracten met onderbrekingen van maximaal zes maanden mee. De onderbrekingen zelf tellen niet als contractduur. Heeft de werknemer eerder als uitzendkracht bij je gewerkt? Laat dan beoordelen of je die periode moet meetellen.

De werknemer krijgt één maand om op het aanbod te reageren. Bij aanvaarding gaan de vaste uren uiterlijk in op de eerste dag nadat twee maanden zijn verstreken na afloop van de twaalfmaandsperiode. Vaste uren betekenen niet automatisch een contract voor onbepaalde tijd.

Een voorbeeld:

Een oproepkracht is op 1 januari 2026 gestart. Doe het eerste urenaanbod uiterlijk 31 januari 2027. Bij acceptatie gaan de vaste uren uiterlijk 1 maart 2027 in. Laat je een verplicht aanbod achterwege, dan kan de werknemer loon claimen over de uren die je had moeten aanbieden.

Wijst de werknemer het aanbod af? Leg die reactie vast en plan het volgende jaarlijkse aanbod. Blijf ook het werkpatroon volgen: afwijzing sluit een latere aanspraak op meer uren, ook met terugwerkende kracht, niet uit. Voor bepaalde seizoensfuncties kan een cao-uitzondering op het verplichte urenaanbod gelden.



Wat als de oproepkracht ziek wordt?

Ook een oproepkracht kan tijdens ziekte recht hebben op loon. Bij een min-maxcontract betaal je in ieder geval over de garantie-uren. Bij een nulurencontract betaal je in beginsel over de afgesproken oproepperiode waarin de werknemer door ziekte niet kan werken.

Buiten die periode kan ook loon verschuldigd zijn, bijvoorbeeld door het feitelijke werkpatroon of een verplicht urenaanbod dat je niet hebt gedaan. Stop de betaling daarom niet zonder beoordeling zodra de laatste ingeplande dienst voorbij is.

Het wettelijke uitgangspunt is minstens 70% van het loon, in het eerste ziektejaar minimaal het toepasselijke minimumloon over de betrokken uren. Een cao of contract kan een hoger percentage voorschrijven. Geef de relevante uren door aan de salarisadministratie.



Hoe zit het met vakantie en vakantiegeld?

Ook oproepkrachten bouwen vakantie-uren op en hebben recht op vakantiegeld. De vakantie-uren worden opgebouwd naar verhouding van het aantal gewerkte uren. Houd daarom goed bij hoeveel vakantie-uren een oproepkracht opbouwt en opneemt. Tijdens het opnemen van vakantie heeft de oproepkracht recht op doorbetaling van loon.

Bij oproepkrachten wordt soms gewerkt met een all-inloon, waarbij het vakantiegeld en het loon voor vakantiedagen alvast in het uurloon zijn verwerkt. **Let hiermee op, want voor vakantiegeld en vakantiedagen gelden verschillende regels.** Vakantiegeld (minimaal 8%) mag je maandelijks uitbetalen als dit schriftelijk is afgesproken en de cao dit toestaat. Voor vakantiedagen geldt als uitgangspunt dat de werknemer daadwerkelijk vakantie moet kunnen opnemen met behoud van loon. Het vooraf uitbetalen van vakantieloon via een all-inloon is daarom alleen onder strikte voorwaarden toegestaan. Zo moet duidelijk zijn welk deel van het loon hiervoor bestemd is en mag de regeling de werknemer niet ontmoedigen om vakantie op te nemen.

Ons advies: houd de vakantie-uren en de betaling van het loon tijdens vakantie bij voorkeur apart. Werk je toch met een all-inloon? Laat dan controleren of de afspraken juridisch juist zijn vastgelegd.



Kan ik zomaar stoppen met oproepen?

Nee, als je een oproepkracht niet meer oproept, betekent dit niet dat de arbeidsovereenkomst automatisch eindigt. Afhankelijk van de gemaakte afspraken en de duur van het dienstverband kan de oproepkracht bovendien recht houden op loon, ook als je hem niet meer oproept. Wil je de samenwerking beëindigen? Dan moet je de arbeidsovereenkomst op de juiste manier beëindigen, bijvoorbeeld met wederzijds goedvinden of, als daarvoor een wettelijke ontslaggrond bestaat, via het UWV of de kantonrechter. Daarbij moet je ook rekening houden met de geldende opzegtermijn. De oproeptermijn van vier dagen is dus niet hetzelfde als de opzegtermijn voor jou als werkgever.

Heeft de oproepkracht een tijdelijk contract? Dan eindigt dit in principe automatisch op de afgesproken einddatum. Bij een tijdelijk contract van zes maanden of langer met een vaste einddatum geldt wel de aanzegplicht. Dit betekent dat je uiterlijk één maand voor het einde schriftelijk moet laten weten of je het contract wilt verlengen en, zo ja, onder welke voorwaarden.

Wil je het contract verlengen? Houd dan rekening met de ketenregeling. In beginsel ontstaat een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd zodra je meer dan drie tijdelijke contracten sluit of de totale duur van de opeenvolgende contracten langer is dan 36 maanden. Onderbrekingen van maximaal zes maanden tellen daarbij in principe mee. Let op: in bepaalde situaties kunnen uitzonderingen of afwijkende cao-regels gelden.

Eindigt de arbeidsovereenkomst? Dan kan de oproepkracht recht hebben op een transitievergoeding, bijvoorbeeld als je het tijdelijke contract niet verlengt. Vergeet daarnaast niet om bij de eindafrekening de openstaande vakantie-uren en het nog verschuldigde vakantiegeld uit te betalen.



Wat verandert er vanaf 1 januari 2028?

Vanaf 1 januari 2028 veranderen de regels voor oproepcontracten door de Wet meer zekerheid flexwerkers. Voor de meeste werknemers verdwijnen de huidige nulurencontracten en min-maxcontracten. Daarvoor in de plaats komt het bandbreedtecontract, waarmee werknemers meer zekerheid krijgen over hun werkuren en inkomen.

Bij een bandbreedtecontract spreek je een minimum- en maximumaantal uren af. Het minimum moet hoger zijn dan nul en het maximum mag niet meer dan 130% van het minimum bedragen. Spreek je bijvoorbeeld minimaal 20 uur per week af? Dan mag je de werknemer verplichten om maximaal 26 uur per week beschikbaar te zijn. Je kunt hem dus niet vragen om standaard vijf volledige werkdagen beschikbaar te blijven. De uren worden vastgelegd over een periode van maximaal een kwartaal en bij een periode langer dan een maand betaal je het loon gelijkmatig, minimaal één keer per maand. De werknemer mag vrijwillig meer uren werken dan het afgesproken maximum.

Blijven oproepcontracten nog mogelijk? Ja, voor bepaalde groepen geldt een uitzondering. Minderjarigen, scholieren, studenten en AOW-gerechtigden mogen onder voorwaarden op oproepbasis blijven werken, zolang zij gemiddeld maximaal 16 uur per week werken. Controleer regelmatig of de werknemer nog aan de voorwaarden voldoet. Leg bij scholieren en studenten ook vast dat zij een opleiding volgen en bewaar hiervan bewijs.

Wat betekent dit voor bestaande oproepcontracten? Oproepcontracten die op 1 januari 2028 nog lopen, worden in beginsel automatisch omgezet naar bandbreedtecontracten. Het minimumaantal uren wordt daarbij doorgaans gebaseerd op het gemiddelde aantal verloonde uren in de voorafgaande twaalf maanden. Bij kortere dienstverbanden geldt een aangepaste berekening. Je hoeft dus niet eerst een nieuw contract te ondertekenen voordat de nieuwe regels gevolgen hebben. Het is wel verstandig om bestaande contracten tijdig te beoordelen en waar nodig aan te passen.

Ook de ketenregeling verandert. Nu begint na een onderbreking van meer dan zes maanden in beginsel een nieuwe reeks tijdelijke contracten. Vanaf 2028 wordt deze onderbrekingstermijn verlengd naar 36 maanden. Hierdoor kun je een werknemer minder snel opnieuw tijdelijke contracten aanbieden zonder dat eerdere contracten meetellen. Voor bepaalde groepen en situaties blijven uitzonderingen gelden.

Breng ruim vóór 1 januari 2028 in kaart welke oproepcontracten binnen jouw organisatie lopen en hoeveel uren deze werknemers daadwerkelijk werken. Zo kun je tijdig bepalen welke contracten moeten worden aangepast en welke afspraken over gegarandeerde uren en beschikbaarheid nodig zijn.



Wat kan ik nu al regelen?

Zorg dat de contracten, planning en salarisadministratie op elkaar aansluiten. Bespreek met degene die de contracten beheert, de planner en de salarisadministratie wie de volgende punten oppakt:

- Leg per werknemer de contractvorm, cao, start- en einddatum, garantie-uren en beschikbaarheid vast. Controleer of de feitelijke inzet daarbij past.
- Bewaar oproepen en wijzigingen en registreer ook uren waarover loon verschuldigd is zonder dat is gewerkt. Geef late wijzigingen door aan de salarisadministratie.
- Zet het jaarlijkse urenaanbod, de reactietermijn en aanzegdata in de agenda. Controleer de contractketen vóór iedere verlenging.
- Controleer ziekte- en vakantieloon, eventuele all-inafspraken en de WW-premie. Voor oproepcontracten geldt meestal de hoge WW-premie, maar er zijn uitzonderingen.

Ons advies: werk in 2027 per oproepkracht uit welk contract en welke beschikbaarheid passen bij de regels vanaf 2028. Neem ook de loonstrook en WW-premie mee. Het contract moet aansluiten op wat de planner daadwerkelijk van iemand verwacht.

Vragen? Vooral even bellen!

Twijfel je over het loon van een oproepkracht of het aanbod voor vaste uren? Wil je weten of jouw contracten nog aansluiten op de praktijk en de nieuwe regels? Bel dan vooral met VDT. Als Arbeid-Optimaal-klant kun je terecht op 013-207 10 04. Heb je geen abonnement? Bel ons dan op 013-544 04 00. We kijken met je mee en helpen je de vervolgstappen te regelen.

VDT. advocaten