

Werken bij Customer Success

Hieronder vind je afspraken die gelden voor alle Customer Succes Agents die bij Picnic werken en een arbeidscontract hebben met Picnic Services BV. Deze afspraken zijn een aanvulling op je schriftelijke arbeidscontract, samen met de huisregels. Daarom is het belangrijk dat je deze goed doorleest voordat je begint met werken, en natuurlijk dat je je eraan houdt.

Salaris

Berekenen van je salaris

- Je salaris wordt vastgesteld op basis van de Picnic Customer Success salaristabel in bijlage A. Je salaris is afhankelijk van je functie, je ervaring en je persoonlijke prestaties. Je ontvangt hetzelfde salaris als je meer werkt dan het afgesproken aantal contracturen.

Uitbetaling en loonstrookje

- We betalen jouw salaris over een periode (van 4 weken) uit in week 1 van de volgende periode. Je zult je salaris ontvangen op het rekeningnummer dat bij ons bekend is in het systeem Workday.
- Op je salaris worden een aantal looncomponenten ingehouden voordat je het bedrag op je rekening ontvangt. Het gaat om loonheffingen en jouw bijdragen aan de premies voor werknemersverzekeringen en je pensioen.
- Iedere periode ontvang je een online loonstrook van ons. Deze kun je vinden in je Nmbrs-account. Na je eerste betaling ontvang je een e-mail van ons, waarmee je je Nmbrs-account kunt aanmaken.

Toeslagen

- Je ontvangt 8% vakantietoeslag. Deze toeslag is al verwerkt in je salaris en wordt elke periode uitbetaald.
- Voor werkzaamheden tijdens avonden, nachten, weekenden en feestdagen keren wij geen toeslagen uit.

Verandering functie en contracturen

- Wanneer je niet in staat blijkt je functie naar behoren uit te voeren, kunnen wij besluiten je een lager ingeschaalde functie te geven, met bijbehorend salaris. Het kan natuurlijk ook zijn dat je hier zelf om vraagt.
- Je kunt één keer per jaar een verzoek indienen bij je leidinggevende wanneer je blijvend meer of minder wil werken dan in je contract is afgesproken. Je contracturen kunnen alleen worden gewijzigd naar een bij Picnic bestaande arbeidsomvang, in verband met onze bedrijfsvoering en planning.
- Het is belangrijk dat je je verzoek voor het wijzigen van je contracturen uiterlijk 6 weken voor de gewenste datum van de wijziging indient. Wijzigingen kunnen alleen ingaan bij de start van een nieuwe periode. Je leidinggevende en HR bekijken je aanvraag. Op basis van je gemiddelde gewerkte uren en de behoefte in de operatie beoordelen zij of je contracturen kunnen worden aangepast.

Vakantie en verlof

Vakantie

- Vakantie is heerlijk en belangrijk! Maar het is ook belangrijk dat we onze klanten optimaal kunnen bedienen. Wij kijken bij iedere aanvraag naar onze bezetting. Vooral bij vakantie verzoeken rond feestdagen zoals Sinterklaas, Kerst, Oud en Nieuw, Pasen, Hemelvaart, Pinksteren en Koningsdag speelt dit een grote rol.
- Wanneer je niet beschikbaar bent tijdens een nationale feestdag, dien je hiervoor vakantie aan te vragen anders is er een kans dat je wordt ingeroosterd. In totaal zal je tenminste 5 nationale feestdagen op jaarbasis werken. De nationale feestdagen zijn: Goede Vrijdag, Pasen (eerste en tweede paasdag), Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag) en Kerstmis (eerste en tweede kerstdag).
- Wil je één dag vrij vragen voor een dag waarvoor het rooster al gemaakt is? Dan kan je dit aanvragen in het Slackkanaal #nl-cs-planning. Een Supervisor beoordeelt dan of we binnen onze planning ruimte hebben om je aanvraag toe te staan. Als je aanvraag is goedgekeurd, dan registreer je de vakantiedag zelf in Workday.
- Wil je langer dan één dag vakantie aanvragen? Dan vraag je dit aan in Workday. Jouw Supervisor beoordeelt of we je verzoek kunnen toestaan en laten je dit zo snel mogelijk weten.
- Voor vakanties tussen juni-september (zomerperiode) dien je een aanvraag te doen voor 1 maart. Mocht je voor 1 maart nog geen vakantieplannen hebben dan is de tweede deadline 19 april. Houd hierbij rekening met de al geplande vakanties van collega's. Ditzelfde geldt voor aanvragen na 19 april. Wanneer je pas na 19 april bent gestart zal de Planner samen met jou afspraken maken voor vakantie in de zomerperiode.
- Ga je uit dienst en heb je meer vakantiedagen opgenomen dan je hebt opgebouwd? Dan heb je geen recht op salaris over deze dagen en kunnen wij het verschil verrekenen met je eindafrekening.

Wettelijk verlof

- De volgende verlofregelingen zijn netjes geregeld in de wet en zijn natuurlijk ook bij Picnic van toepassing:
 - Zwangerschapsverlof en bevallingsverlof
 - Geboorteverlof
 - Ouderschapsverlof
 - Adoptieverlof of pleegzorgverlof
 - Zorgverlof (kortdurend en langdurend)
 - Calamiteitenverlof en kort verzuimverlof
- Meer informatie over deze verlofregelingen kun je vinden op de agent wiki, of aan je supervisor vragen
- Een verlofverzoek kun je aanvragen via HR

Bijzonder verlof

- Bij de volgende gelegenheden heb je recht op buitengewoon verlof, met behoud van je salaris:
 - Ga je trouwen? Dan krijg je 2 dagen vrij, op de dag van het huwelijk en de dag na het huwelijk.
 - Gaat een kind, stiefkind, pleegkind, kleinkind, (stief)broer, (stief)zus, halfbroer, halfzus, zwager, schoonzus, ouder of schoonouder trouwen? Dan krijg je 1 dag vrij, op de dag van het huwelijk.
 - Overlijdt je partner, (klein)kind, stiefkind, pleegkind, (stief)broer, (stief)zus, halfbroer, halfzus of (stief)ouder? Dan krijg je vrij vanaf de dag van overlijden tot en met de dag van de uitvaart.
 - Overlijdt je opa, oma, zwager, schoonzus of schoonouder? Dan krijg je 1 dag vrij, op de dag van de uitvaart.
- Een verlofverzoek kun je aanvragen via HR. Bij sommige verlofaanvragen kunnen we om extra informatie vragen, zoals een kopie van de trouw- of rouwkaart.

Overige verlofregelingen

- Als je kort weg moet, bijvoorbeeld naar de tandarts, huisarts of specialist, geldt dit als kort verzuim. Kort verzuim vindt zoveel mogelijk plaats in je eigen tijd. Wanneer dit niet mogelijk is, verzoeken wij je dergelijke afspraken aan het begin of aan het eind van je werkdag in te plannen en te overleggen met je Supervisor.

- Mocht je onbetaald verlof willen opnemen, dan dien je dit een maand van tevoren per e-mail aan te vragen bij jouw leidinggevende. Daarbij houden we de volgende voorwaarden aan:
 - Minimaal 1 week tot maximaal 12 weken verlof;
 - Geen onbetaald verlof in de proefperiode;
 - Goede performance;
 - Toereikende capaciteit in het team;
 - Duur en frequentie van verlof/afwezigheid van de laatste 3 jaar worden in overweging meegenomen;
 - Tijdelijk inleveren van Picnic-spullen (zoals de laptop, headset en telefoon als dit van toepassing is).
- Er kan worden afgeweken van bovenstaande voorwaarden als dat nodig is voor de operatie.

Ziekte en no-show

Afmelden bij ziekte

- Als je ziek bent of niet naar werk kunt komen, is het belangrijk dat je je afmeldt volgens de afspraken die gelden. Wanneer je dit niet volgens deze regels doet, heb je namelijk in principe geen recht op salaris voor de uren waarvoor je zonder geldige reden niet kwam werken. We verrekenen dit dan direct met het salaris van die periode.
- De uren waarvoor je zonder geldige reden niet kwam werken, kunnen ook niet worden gecompenseerd met extra gewerkte uren.
- We kunnen ziekmeldingen niet met terugwerkende kracht in behandeling nemen.

Afmeldprocedure

- Bij ziekte meld je jezelf telefonisch af bij de Supervisor van die dag op het telefoonnummer 085-2086974. Voor iedere dag waarvoor je bent ingeroosterd maar ziek bent, dien je op de volgende tijden te bellen om je ziek te melden:
 - Shift begint om 8:00 uur = 07:45-07:55 uur
 - Shift begint om 10:00 uur = 09:45-09:55 uur
 - Shift begint om 15:00 uur of later = 11:45-11:55 uur
- Als je niet op tijd kunt komen voor een shift, horen wij dat uiteraard zo snel mogelijk. Informeer dan de Supervisor van die dag door te bellen naar 085-2086974 en geef aan wanneer je verwacht op het werk te zijn. In overleg met jouw leidinggevende spreek je af of je voor de tijd die je te laat bent vakantie opneemt of dat je de uren later in dezelfde periode inhaalt.
- We rekenen op je komst. Er volgen dan ook consequenties wanneer je niet of te laat voor een shift komt opdagen zonder geldige reden. Wanneer je meer dan 60 minuten te laat bent voor je shift of wij binnen 60 minuten na aanvang van je shift niets van je hebben vernomen, rekenen wij niet meer op je komst en word je uitgeroosterd.
- Het zonder geldige reden niet of te laat komen voor je shift kan leiden tot een officiële waarschuwing en tot beëindiging van je werkzaamheden bij en/of je arbeidscontract met Picnic.

Overige zaken

- Als je ziek bent, zorg je dat je bereikbaar bent voor ons of onze bedrijfsarts en verwachten wij dat je altijd verschijnt op het spreekuur van de bedrijfsarts of arbeidsdeskundige.
- Tijdens je ziekteverzuim hebben we op regelmatige en proactieve basis contact over de status van het ziekteverzuim. Na ieder contact stellen we samen het volgende contactmoment vast.
- Als je 6 weken of langer ziek of arbeidsongeschikt bent, dan maken we samen, volgens de Wet Poortwachter, een probleemanalyse en plan van aanpak.
- Het is belangrijk dat je je goed houdt aan het opgestelde plan om weer aan de slag te gaan, anders kan dit aanleiding geven tot stopzetting van je salaris en zelfs tot beëindiging van je werkzaamheden bij en/of je arbeidscontract met Picnic.

Betaling bij ziekte

- Om ziekgeld te krijgen moet je staan ingeroosterd op de dag waarvoor je je hebt ziekgemeld. Ben je langer ziek en sta je niet meer ingeroosterd? Dan heb je recht op ziekgeld als je in de 13 weken voor je ziektedag op minstens een van diezelfde weekdagen hebt gewerkt als waarop je ziektedag valt.
- Hoe wordt het ziekgeld bepaald? We delen je gewerkte weekdagen in de laatste 13 weken

voor je ziektedag door 13. Dit vermenigvuldigen we met je salaris over een gemiddelde werkdag van 8 uur. Het percentage ziekengeld dat je ontvangt bepalen we op basis van het volgende:

- Als je 1 tot en met 4 weken ziek bent (met uitzondering van eventuele wachtdagen), ontvang je 70% van je salaris en ten minste het minimumloon.
- Als je 5 tot en met 52 weken ziek bent:
 - en je werkt korter dan 1 jaar bij Picnic, dan ontvang je 70% van je salaris en ten minste het minimumloon.
 - en je werkt tussen de 1 en de 3 jaar bij Picnic, dan ontvang je 85% van je salaris en ten minste het minimumloon.
 - en je werkt langer dan 3 jaar bij Picnic, dan ontvang je 100% van je salaris.
- Als je langer dan 52 weken ziek bent, ontvang je 70% van je salaris.
- De dag van je ziekmelding en de eerstvolgende kalenderdag heb je geen recht op salaris. Er gelden dan dus twee wachtdagen. Er gelden geen wachtdagen als je in de 6 voorgaande maanden, gerekend vanaf deze verzuimmelding, niet ziek bent geweest.
- Bij ziekte betaalt Picnic (en niet UWV) jouw ziekengeld uit. Dit geldt ook als je al uit dienst bent, maar nog wel recht hebt op ziekengeld volgens de Ziektewet.

Ziekte en vakantie

- Als je tijdens je ziekte met vakantie wilt, kun je de gewone regeling voor het aanvragen van vakantie volgen. Vakantiedagen tijdens het ziekteverzuim worden afgeschreven van het vakantiesaldo.
- Als je tijdens je vakantie onverhoopt ziek wordt, meld je je op dezelfde manier af als gewoonlijk. Wij keuren je melding achteraf goed op basis van een in het Nederlands of Engels opgestelde doktersverklaring, waarin medische en overige privacygevoelige gegevens dienen te zijn weggelaten of verwijderd. Deze doktersverklaring dien je zelf aan te vragen wanneer je in het buitenland een arts bezoekt.

Langer dan 2 jaar ziek?

- Voor het geval je langer dan 2 jaar ziek bent maar in de toekomst wel weer kunt werken heeft Picnic een aanvullende WGA-verzekering voor jou afgesloten, met een extra aanvulling op je salaris. WGA staat voor “Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten”.

Werkplek, rooster, werktijden en pauzes

- Ons kantoor is de plek waar we samenwerken. Binnen het CS-team werken we altijd op kantoor tijdens de dagdiensten van 07:00 - 16:00 en van 8:00 - 17:00. De dienst van 10:00-14:15 is ook op kantoor, wanneer je minder dan 1 uur per trip reistijd hebt. Thuiswerken in de avonden en weekenden is toegestaan.
- Om onze klanten optimaal te kunnen bedienen is de Customer Success afdeling zeven dagen per week geopend van 08.00 tot 23.00 uur. Soms werken wij ook buiten openingstijden voor de klant wat langer door, of beginnen we juist iets eerder. Zo kunnen we cases sneller afhandelen.
- Afhankelijk van je rol, beschikbaarheid of rooster word je binnen deze tijden ingepland om te werken en stellen wij een wisselend wekelijks rooster vast. Als je geen vast rooster hebt, kunnen de dagen en tijden waarop je werkt wisselen. Hieronder lees je per rol meer over onder andere het doorgeven van je beschikbaarheid en het maken van wijzigingen in je rooster.

Shifts

- Op dit moment zijn de shifts als volgt ingedeeld:
 - o Van 07:00 tot 16:00 uur
 - o Van 08:00 tot 17:00 uur
 - o Van 10:00 tot 14:15 uur
 - o Van 14:00 tot 23:00 uur
 - o Van 16:00 tot 20:15 uur
 - o Van 17:30 tot 21:45 uur
- Iedere twee weken op maandag publiceren we je rooster. Dit doen we aan de hand van jouw opgegeven beschikbaarheid of je gekozen vaste rooster. Je beschikbaarheid voor de komende twee weken geef je uiterlijk op zondag aan ons door. Heb je je beschikbaarheid niet (op tijd) ingevuld of niet genoeg uren ingevuld? Dan zal het rooster door de planner worden aangevuld.

- Heb je een contract voor een vast aantal uren? Dan heb je aan het begin van je dienstverband bij Picnic een vast rooster uitgekozen. Deze herhaalt zich elke 4 weken. Mocht je graag willen wisselen van rooster, dan kan je dit doen in overleg met de planner. Meer informatie hierover staat in de Planning Guide die je kan vinden op Notion onder 'Het rooster'.
- Mocht je de tijd of de dag van een geplande shift willen veranderen, extra willen werken of een dag vrij willen vragen, dan kan je hiervoor een verzoek doen via het Slack kanaal #nl-cs-planning. Je blijft zelf verantwoordelijk voor je shift totdat deze geruild is. Je kan ook je shift proberen te ruilen met je collega's in de daarvoor bestemde groeps-app. Vraag hiernaar op je eerste dag aan de leidinggevende die de onboarding begeleid. Ruilen is alleen mogelijk als er een collega met vergelijkbare vaardigheden is die je shift wil overnemen.
- **In het opgeven van je beschikbaarheid hou je rekening met het volgende:**
 - o Je werkt in ieder geval 50% van je shifts in de avond.
 - o Je werkt 25% van je shifts in het weekend.
 - o Je werkt 1 vrijdagavond per 4 weken.

Pauzes

- We vinden het belangrijk dat je tussen het werk door regelmatig kunt rusten. Je leidinggevende zal aangeven wanneer je pauze kunt nemen. Niet-werkgerelateerde zaken, zoals privé (telefoon)gesprekken dien je in je pauze of buiten werktijd te doen.
- Omdat we onze werkplek graag schoon en netjes houden, en klanten helpen met een volle mond niet echt gepast is, is het niet toegestaan om een maaltijd (zoals een bak yoghurt, of bord met lunch) achter je bureau te eten. Een stuk fruit of kleine snack (zoals een energy bar) mag wel.
- Tijdens je shifts ben je altijd bereikbaar voor klanten, met uitzonderingen van je pauzes:
 - o Werk je minder dan 5 uur vanaf de start van je shift? Dan krijg je 15 minuten onbetaalde pauze.
 - o Werk je 5 tot 7 uur vanaf de start van je shift? Dan krijg je 45 minuten onbetaalde pauze.
 - o Werk je 7 uur of langer vanaf de start van je shift? Dan krijg je 60 minuten onbetaalde pauze.

Lunchvergoeding

- Onze chefs maken iedere doordeweekse dag een heerlijke lunch voor je klaar op kantoor. Ook maken de chefs 's middags verschillende snacks klaar en kun je genieten van heerlijke koffies van onze eigen barista's. Je betaalt hier een kleine vergoeding voor, die wordt ingehouden op je salaris. Dit is verplicht vanuit de Belastingdienst. De hoogte van je vergoeding is afhankelijk van het aantal uur dat je werkt en welke rol je hebt. Voor agents is de vergoeding per periode van 4 weken €39 * 50%*(contracturen/40). Voor supervisors is de vergoeding per periode van 4 weken €39 * 70%*(contracturen/40).

Reiskosten

- In je arbeidscontract kun je vinden of je recht hebt op reiskostenvergoeding en de eventuele hoogte daarvan.
- Je reiskosten kun je declareren via het systeem Workday. We vragen je dit uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan van de kosten te doen, anders zullen wij deze kosten niet vergoeden.
- Voor het vaststellen van je reisafstand kijken we naar de kortste route met de auto volgens Google Maps. We gebruiken hiervoor je adres dat in het systeem Workday staat, of in het systeem van je verlener voor zover Picnic niet jouw officiële werkgever is. Dit moet het adres zijn waarop je daadwerkelijk verblijft. Bij twijfel kunnen we vragen om een bewijs hiervan.
- Verandert je adres? Zorg dan dat je dit binnen een week wijzigt in Workday, anders betalen wij je reiskostenvergoeding uit op basis van je oude adres.
- Je reiskostenvergoeding geldt alleen voor daadwerkelijk gewerkte shifts, dus niet bij ziekte of vakantie bijvoorbeeld.
- Als je een studenten OV-abonnement hebt, waarbij je gratis kan reizen, kun je voor die dag geen reiskosten declareren.

Overige zaken

- Wil je stoppen met je werk bij Picnic? Vraag een gesprek aan met je Supervisor en laat dit dan vervolgens per e-mail aan je Supervisor weten voor het einde van de periode. Houd daarbij rekening met de opzegtermijn. Dit kan je terugvinden in jouw arbeidscontract.
- Het is belangrijk dat je juiste informatie doorgeeft aan Picnic tijdens je sollicitatie en daarna. We verwachten dat je niets achterhoudt wat belangrijk kan zijn. Als je je niet aan deze afspraak houdt, kan dat in het uiterste geval reden zijn voor ontslag op staande voet.
- We verwachten dat je je houdt aan onze regels en de andere afspraken die we hebben gemaakt. Wanneer je dit niet doet, kunnen wij besluiten om je te schorsen. De duur van een schorsing is afhankelijk van de ernst van een overtreding. Een schorsing kan invloed hebben op de doorbetaling van je salaris. Daarnaast kan een schorsing gevolgen hebben voor de voortzetting van je arbeidscontract.
- Bij zaken die onverhoopt niet in dit document staan, beslist Picnic over een gepaste oplossing. Daarnaast kunnen wij besluiten de arbeidsvoorwaarden of andere afspraken in dit document eenzijdig te veranderen.

BIJLAGE A - PICNIC CUSTOMER SUCCESS SALARISTABEL PER 16 juni 2025

Functie	Uurloon (excl. 8% vakantiegeld)
Agent - Support 1	EUR 14,51
Agent - Support 2	EUR 14,79
Agent - Support 3	EUR 15,05

BIJLAGE B - PERIODES

2025		
Periode	Startdatum	Einddatum
1	Maandag 30 december	Zondag 26 januari
2	Maandag 27 januari	Zondag 23 februari
3	Maandag 24 februari	Zondag 23 maart
4	Maandag 24 maart	Zondag 20 april
5	Maandag 21 april	Zondag 18 mei
6	Maandag 19 mei	Zondag 15 juni
7	Maandag 16 juni	Zondag 13 juli
8	Maandag 14 juli	Zondag 10 augustus
9	Maandag 11 augustus	Zondag 7 september
10	Maandag 8 september	Zondag 5 oktober
11	Maandag 6 oktober	Zondag 2 november
12	Maandag 3 november	Zondag 30 november
13	Maandag 1 december	Zondag 28 december