

Bijlage hoofdstuk 4 – Arbeidsduur

Customer Care Contact centers:

- Parcels & Mail**
- Bank & Solutions**

Inhoudstafel

1	Draagwijdte van deze bijlage	3
2	Voltijdse arbeid	3
2.1	Gemiddelde duur	3
2.2	Naleving van de gemiddelde duur	3
3	Deeltijdse arbeid	3
3.1	Onvolledige prestaties	3
3.2	Andere hypothesen van deeltijdse arbeid	3
3.3	Vaste deeltijdse arbeidsstelsels	3
4	Uurroosters	4
4.1	Algemeen kader van de uurroosters	4
4.2	Kader voor het opmaken van het glijdende uurrooster	4
4.2.1	Dagarbeid	4
4.2.2	Pauze	4
4.2.3	Tijdsbestek van een arbeidsprestatie	4
4.2.4	Termijn van 24 uur – terugroeping in dienst	4
4.2.5	Dagelijkse arbeidsperiode	5
4.2.6	Dagelijkse arbeidsduur	5
4.2.7	Werkweek	6
4.2.8	Overwerk	6
4.2.9	Glijdende uurrooster	6
4.2.9.1	Voltijds en deeltijds met prestatie per volledige dag	7
4.2.9.2	Deeltijds met prestatie per halve dag	7
4.2.9.3	Pauzes en communicatie van de uurroosters	8
4.2.9.4	Prestaties die aan het eind van de dag stoppen en telewerken	9
4.2.9.4.1	Parcels & Mail - Brussel	9
4.2.9.4.2	Parcels & Mail - Sint-Niklaas	9
4.2.9.4.3	Bank	9
4.2.9.4.4	Solutions	9

1 Draagwijdte van deze bijlage

Deze bijlage is bedoeld in artikel **13** van het arbeidsreglement. Zij herneemt voor wat betreft de werknemers die verantwoordelijk zijn voor de telefonie, een aantal bepalingen inzake arbeidsduur en voltijdse en deeltijdse uurroosters, eigen:

- aan de Customer Care Contact Centers : Parcels & Mail en Bank & Solutions

2 Voltijdse arbeid

2.1 Gemiddelde duur

De voltijdse arbeid vertegenwoordigt een gemiddelde van 38 uur per week gedurende een referentieperiode van 1^{ste} oktober tot 30 september van het volgende jaar.

2.2 Naleving van de gemiddelde duur

De naleving van de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur over de referentieperiode wordt verzekerd op de manier beschreven in artikel **8.1** van het arbeidsreglement (werknemers met een dagelijks vast arbeidsstelsel).

3 Deeltijdse arbeid

3.1 Onvolledige prestaties

§1. Bepaalde statutaire en contractuele werknemers leveren onvolledige prestaties en werken aldus deeltijds buiten de hypothesen als bedoeld in het artikel **3.2** hieronder.

Wat de statutaire werknemers betreft, vloeit het individuele deeltijdse arbeidsstelsel voort uit de voorafgaande toekenning van een deeltijdse (onvolledige) dienstuurrooster.

Wat de contractuele werknemers betreft, wordt het individuele deeltijdse arbeidsstelsel vastgelegd in het arbeidscontract of in een bijlage aan dit contract.

§2. Hun arbeidsstelsel, met inbegrip van de vrije dagen of halve vrije dagen, wordt schriftelijk vastgelegd minimaal 5 werkdagen voor de aanvang van het deeltijds werk onder de vorm van onvolledige prestaties.

3.2 Andere hypothesen van deeltijdse arbeid

§1. Bepaalde voltijds tewerkgestelde statutaire en contractuele werknemers werken gedurende een beperkte periode deeltijds in het kader van een:

- thematisch verlof
- loopbaanonderbreking
- verlof voor verminderde prestaties wegens persoonlijke redenen
- verlof voor verminderde prestaties wegens medische redenen.

§2. Hun arbeidsstelsel, met inbegrip van de vrije dagen of halve vrije dagen, wordt schriftelijk vastgelegd minimaal 5 werkdagen voor de aanvang van het deeltijds werk onder voornoemde vormen.

3.3 Vaste deeltijdse arbeidsstelsels

De vaste arbeidsstelsels zijn opgenomen in het arbeidsreglement (artikel **7.5.1**).

4 Uurroosters

4.1 Algemeen kader van de uurroosters

Een glijdend uurrooster met een vaste dagelijkse duur wordt toegepast.

4.2 Kader voor het opmaken van het glijdende uurrooster

Het glijdende uurrooster moet het kader hieronder respecteren.

4.2.1 Dagarbeid

De arbeid kan enkel in de dag georganiseerd worden:

- aanvang ten vroegste om 7u24 en einde ten laatste om 19u00;
- de planning van niet-back-office-activiteiten moet worden gerespecteerd. Werknemers hebben een glijdend venster van 30 minuten om hun prestaties te starten en te beëindigen als back-office activiteiten aan het begin of het einde van hun prestaties dit mogelijk maken.

4.2.2 Pauze

- ten laatste na 2 uur 30 minuten prestaties;
- minimale duur van 10 minuten en maximum van 40 minuten.

Artikel **4.2.9.3** bevat de details over de pauzes.

4.2.3 Tijdsbestek van een arbeidsprestatie

Het tijdsbestek (zie arbeidsreglement, artikel **6.7**) moet zoveel mogelijk worden beperkt.

Het tijdsbestek mag in principe 12 uur niet overschrijden.

Het tijdsbestek van 12 uur mag enkel overschreden worden indien dit absoluut vereist is voor de dienst.

Indien het tijdsbestek 12 uur overschrijdt, dan wordt inhaalrust toegekend ten belope van de tijd die 12 uur overschrijdt. Deze inhaalrust moet worden genomen gedurende de referentieperiode van 1 oktober tot 30 september van het volgende jaar. Deze inhaalrust wordt toegevoegd aan de inhaalrust die verschuldigd is omwille van, in voorkomend geval, een bijkomend werk of overwerk die plaatsvindt terwijl het tijdsbestek van 12 uur is overschreden.

4.2.4 Termijn van 24 uur – terugroeping in dienst

Een wijziging van de rustdagen of inactiviteitsdagen in het kader van de opmaak van het glijdende uurrooster of vaste uurroosters moet gecommuniceerd worden aan de werknemer ten laatste 24 uur voor het begin van de prestatie. Een wijziging van de aan de werknemer gecommuniceerde rustdag of inactiviteitsdag minder dan 24 uur voor het begin van de prestatie valt niet meer onder een geplande communicatie van een uurrooster, maar onder een terugroeping in dienst bedoeld in artikel **11.2** van het arbeidsreglement.

4.2.5 Dagelijkse arbeidsperiode

De dagelijkse periode gedurende dewelke voltijdse of deeltijdse arbeidsprestaties kunnen worden vastgelegd door middel van het glijdende uurrooster is als volgt :

Voltijds en deeltijds met prestatie per volledige dag						
Deeltijds met prestatie per halve dag						
	Van maandag tot vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	Van :...	Tot :...	Van :...	Tot :...	Van :...	Tot :...
Contact centers : Parcels & Mail Bank	7u24	19u00	8u24	16u30	Niet van toepassing	
Contact center : Solutions	7u24	17u00	Niet van toepassing		Niet van toepassing	

4.2.6 Dagelijkse arbeidsduur

De geplande voltijdse of deeltijdse dagelijkse arbeidsduur door middel van het glijdende uurrooster is als volgt:

Voltijds			
	Van maandag tot vrijdag		Zaterdag
	Duur		Duur
Contact centers : Parcels & Mail Bank	7u36		7u36
Contact center : Solutions	7u36		Niet van toepassing

Deeltijds					
	Van maandag tot vrijdag		Zaterdag		Zondag
	Duur met prestatie per halve dag	Duur met prestatie per volledige dag	Duur met prestatie per halve dag	Duur met prestatie per volledige dag	Duur

Contact centers : Parcels & Mail Bank	3u48	7u36	3u48	7u36	Niet van toepassing
Contact center : Solutions	3u48	7u36	Niet van toepassing		Niet van toepassing

4.2.7 Werkweek

De werkweek telt 5 dagen, volgens 2 varianten.

Eerste variant: werk van maandag tot vrijdag; zaterdag en zondag zijn vrij.

Tweede variant: zaterdag is een werkdag; zondag niet. In dat geval, omvat de wekelijkse arbeid twee inactiviteitsdagen (vrije dagen), zondag en een andere dag die zich situeert tussen maandag en vrijdag, met respect voor een wekelijkse werkonderbreking van 35 opeenvolgende uren.

Deze tweede variant is als volgt van toepassing op de **Parcels & Mail** en **Bank** contact centers. In oktober en april kunnen werknemers voor een periode van zes maanden (januari-juni/december) beslissen of ze elke zaterdag willen werken.

Zodra de vrijwilligers zijn geïdentificeerd om elke zaterdag te werken, wordt het aantal nog te plannen zaterdagen per persoon bepaald. Werknemers die verklaren gedurende meer zaterdagen te willen werken dan het gemiddeld aantal resterende zaterdagen dat te verdelen is per werknemer, kunnen zich met voorrang inschrijven voor de zaterdagen. Als er na deze inschrijving nog een saldo van te verzekeren zaterdagen bestaat, moeten de andere werknemers zich inschrijven om deze te verzekeren.

4.2.8 Overwerk

Overwerk met overloon is het werk uitgevoerd boven 9 uur per dag of 40 uur per week.

4.2.9 Glijdende uurrooster

Het uurrooster is glijdend in de volgende mate. Werknemers hebben maximaal 30 minuten glijdende tijd vanaf de geplande starttijd van hun uurrooster, zoals hieronder beschreven:

- het eerste half uur van het uurrooster is een backoffice-activiteit : de werknemer kan maximaal een half uur later beginnen.
- het laatste half uur van het uurrooster is een backoffice-activiteit : de werknemer kan maximaal een half uur eerder beginnen.
- het eerste half uur en het laatste half uur van het uurrooster zijn backoffice-activiteiten : de werknemer kan maximaal een half uur later of maximaal een half uur eerder beginnen.

4.2.9.1 Voltijds en deeltijds met prestatie per volledige dag

Het glijdende uurrooster, in de mate zoals hierboven beschreven, voor een vaste arbeidsduur van **7u36**, is als volgt:

van maandag tot vrijdag	07u54 – 16u00
	08u09 – 16u15
	08u24 – 16u30
	08u39 – 16u45
	08u54 – 17u00
	09u09 – 17u15
	09u24 – 17u30
	09u39 – 17u45
	09u54 – 18u00
	10u09 – 18u15
	10u24 – 18u30
	10u39 – 18u45
	10u54 – 19u00
zaterdag	08u24 – 16u30

4.2.9.2 Deeltijds met prestatie per halve dag

De glijdende uurrooster, in de mate zoals hierboven beschreven, voor een vaste arbeidsduur van **3u48**, is als volgt:

van maandag tot vrijdag	07u57 – 11u45
	08u12 – 12u00
	08u27 – 12u15
	08u42 – 12u30
	08u57 – 12u45
	09u12 – 13u00
	12u12 – 16u00
	12u27 – 16u15
	12u42 – 16u30
	12u57 – 16u45
	13u12 – 17u00
	13u27 – 17u15
	13u42 – 17u30
	13u57 – 17u45
	14u12 – 18u00
	14u27 – 18u15

	14u42 – 18u30
	14u57 – 18u45
	15u12 – 19u00
zaterdag	08u27 – 12u15
	08u42 – 12u30
	08u57 – 12u45
	09u12 – 13u00
	12u12 – 16u00
	12u27 – 16u15
	12u42 – 16u30

4.2.9.3 Pauzes en communicatie van de uurroosters

§1. De pauzes worden als volgt georganiseerd.

Middagpauze:

De middagpauze duurt minstens 30 minuten. De werknemers mogen kiezen tussen twee regimes: middagpauze van 30 minuten; middagpauze van 40 minuten, gecompenseerd met 10 minuten extra werken. Om een operationele opvolging mogelijk te maken, zal deze keuze twee keer per jaar worden gemaakt, schriftelijk, samen met de andere voorkeuren. Deze keuze wordt gemaakt in april en oktober.

De uren waarop de pauze begint, vallen in principe tussen 11u30 en 13u00.

De middagpauzes worden gepland in functie van de operationele behoeften.

De medewerkers die Genesys gebruiken, dienen de juiste status te gebruiken, i.e. "lunch".

Andere pauzes:

Zij duren 30 minuten per dag, of 20 als de werknemer heeft gekozen voor een middagpauze van 40 minuten, maar zijn vertrek niet wil uitstellen. Rekening houdend met het doel van een pauze, dient deze genomen te worden na minstens 1u15 van ononderbroken activiteit, en ten laatste na 2u30 van ononderbroken activiteit. De pauzes worden gepland in functie van de operationele behoeften.

Om te garanderen dat elke werknemer effectief zijn pauzes kan nemen, moeten ze gepland worden.

De werknemers kunnen kiezen tussen drie stelsels:

- 2 onderbrekingen van 15 minuten;
- 3 onderbrekingen van 10 minuten;
- 2 onderbrekingen van 10 minuten, alleen mogelijk met een middagpauze van 40 minuten.

Om een operationele opvolging mogelijk te maken, zal deze keuze twee keer per jaar worden gemaakt, schriftelijk, samen met de andere voorkeuren. Deze keuze wordt gemaakt in april en oktober.

De medewerkers die gebruik maken van Genesys, dienen de juiste status te gebruiken, i.e. "break".

Pauze nemen:

Elke werknemer wordt verzocht om zijn werkpost te verlaten gedurende elke pauze, om het werk van de collega's niet te verstoren.

§2. De dagelijkse vaste uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers volgens de volgende modaliteiten en termijnen.

In oktober en april worden de werknemers gevraagd hun voorkeuren aan te geven voor prestaties die aan het eind van de dag stoppen, starttijden, telewerken en zaterdagen voor een periode van zes maanden (januari-juni in oktober, juli-december in april). De werknemers worden ten laatste in november en mei op de hoogte gebracht van de planning. Het uiten van een voorkeur is geen garantie voor het verkrijgen van de gewenste planning. Bij de planning wordt rekening gehouden met de service aan de klant en de billijkheid.

De uurroosters die voortvloeien uit de bovenstaande planning worden 1 maand op voorhand gepubliceerd in perioden van 4 of 5 weken. Na publicatie worden de medewerkers per e-mail op de hoogte gesteld van deze publicatie. Na publicatie kunnen zij hun uurrooster in de planningtool raadplegen.

4.2.9.4 Prestaties die aan het eind van de dag stoppen en telewerken

4.2.9.4.1 *Parcels & Mail - Brussel*

De werknemers kiezen ervoor om al dan niet te telewerken.

1. Werknemers die kiezen voor een planning per dag van de prestaties die aan het eind van de dag stoppen (eind van de dag tussen 17u45 uur en uiterlijk 19u00) geven hun voorkeur aan voor :

- één vaste telewerkdag per week
- een tweede dag van de week waarop ze kunnen telewerken als ze gepland zijn voor prestaties die aan het eind van de dag stoppen.

Bij wijze van uitzondering kunnen prestaties die aan het eind van de dag stoppen, worden ingepland op de vaste telewerkdag.

2. Werknemers die kiezen voor een planning per week van de prestaties die aan het eind van de dag stoppen geven hun voorkeur aan voor:

- één vaste telewerkdag

In de weken dat ze gepland zijn voor prestaties die aan het eind van de dag stoppen, kunnen ze twee dagen telewerken.

3. Werknemers die niet voor telewerken opteren, kiezen er ook voor om per dag of per week prestaties die aan het eind van de dag stoppen te krijgen.

4.2.9.4.2 *Parcels & Mail - Sint-Niklaas*

De werknemers kiezen ervoor om al dan niet te telewerken.

Als ze dat doen, geven ze hun voorkeur aan voor twee dagen telewerken per week. De prestaties die aan het eind van de dag stoppen, zijn alleen gepland op telewerkdagen.

Zo niet, dan geven ze hun voorkeur aan voor de dag van de week waarop ze willen worden ingepland voor prestaties die aan het eind van de dag stoppen.

4.2.9.4.3 *Bank*

De werknemers kiezen ervoor om al dan niet te telewerken.

Als ze dat doen, geven ze hun voorkeur aan voor één telewerkdag per week. De prestaties die aan het eind van de dag stoppen worden wekelijks ingepland: in oktober en april schrijven de werknemers zich in voor de weken waarin ze prestaties die aan het eind van de dag stoppen zullen verrichten.

4.2.9.4.4 *Solutions*

Telewerken wordt niet toegepast. Prestaties die aan het eind van de dag stoppen zijn niet gepland.