

Bijlage hoofdstuk 4 - Arbeidsduur

HR Contact Center

ICT

Service Operations ("SO")

Global Service Organization ("GSO")

Stamps & Philately

Wachtdiensten

Inhoudsopgave

1	<i>Draagwijdte van deze bijlage</i>	3
2	<i>Voltijdse arbeid</i>	3
2.1	Gemiddelde duur.....	3
2.2	Naleving van de gemiddelde duur.....	3
3	<i>Deeltijdse arbeid</i>	3
3.1	Onvolledige prestaties.....	3
3.2	Andere hypothesen van deeltijdse arbeid.....	3
3.3	Vaste deeltijdse arbeidssstelsels.....	3
4	<i>Uurroosters</i>	4
4.1	Algemeen kader van de uurroosters.....	4
4.2	Kader voor het opmaken van de uurroosters.....	4
4.2.1	Dagarbeid en nachtarbeid.....	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.....	4
4.2.5.1	Algemene glijdende uurrooster.....	4
4.2.5.2	Andere uurroosters.....	5
4.2.6	Dagelijkse arbeidsperiode.....	5
4.2.7	Werkweek.....	6
4.2.8	Overwerk.....	6
4.2.9	Algemene glijdende uurrooster.....	6
4.2.10	Andere uurroosters.....	6
4.2.10.1	HR&O - HR Contact Center (HRCC).....	6
4.2.10.2	ICT – Service Desk.....	6
4.2.10.3	SO - Catering.....	7
4.2.10.4	SO – Welcome Desk HQ.....	7
4.2.10.5	SO – FM Document Management.....	7
4.2.10.6	SO – Contact Center Facilities.....	8
4.2.10.7	Netwerk SO – Cleaning.....	8
4.2.10.7.1	Beginnelsen.....	8
4.2.10.7.2	Mededeling van de uurroosters.....	8
4.2.10.8	Netwerk SO – FM Maintenance.....	9
4.2.10.8.1	Technici in de sorteercentra.....	9
4.2.10.8.2	Local Teams.....	9
4.2.10.8.3	Mededeling van de uurroosters.....	9
4.2.10.9	GSO – Digital Document Center.....	10
4.2.10.10	GSO – Payment Factory-Clearing & Customer Relations.....	10
4.2.10.11	Mail & Retail - Stamps & Philately.....	10
4.2.10.12	Wachtdiensten.....	11

1 Draagwijdte van deze bijlage

Deze bijlage is bedoeld in artikel **13** van het arbeidsreglement. Zij herneemt een aantal bepalingen inzake arbeidsduur en voltijdse en deeltijdse uurroosters, eigen:

- aan de volgende afdelingen: HR Contact Center, ICT, Service Operations (« SO »), Global Service Operations (« GSO »), Stamps & Philately, en aan de wachtdiensten

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), behalve voor de netwerken Cleaning en FM Maintenance van Service Operations. Voor deze netwerken, wordt de naleving van de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur over de referentieperiode verzekerd op de manier beschreven in artikel **8.2** van het arbeidsreglement (werknemers met een dagelijks variabel 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 deeltijds (onvolledig) uurrooster.

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

Worden toegepast vaste uurroosters, het algemene glijdende uurrooster ook toegepast in de algemene en ondersteunde diensten met een vaste dagelijkse duur (zie artikel **4.2.9** van de bijlage betreffende deze diensten), en bijzondere uurroosters met een vaste dagelijkse duur in GSO en Stamps & Philately.

4.2 Kader voor het opmaken van de uurroosters

De vaste en glijdende uurroosters moeten het kader hieronder respecteren.

4.2.1 Dagarbeid en nachtarbeid

§1 Behalve in de in **§2** omschreven mate, kan de arbeid enkel in de dag georganiseerd worden.

§2 De arbeid kan in de nacht (20u to 6u) georganiseerd worden in:

- het netwerk Cleaning
- het netwerk FM Maintenance van Service Operations : technici van de industriële
- sorteercentra

4.2.2 Pauze

- ten laatste na 5 uur 30 minuten prestaties;
- minimale duur van 30 minuten en maximum van 2 uur.

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^e 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 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

4.2.5.1 Algemene glijdende uurrooster

Het algemene glijdende uurrooster toegepast in de algemene en ondersteunde diensten (zie artikel **4.2.9** van de bijlage betreffende deze diensten) kan in de volgende entiteiten toegepast worden:

- **HR Contact Center**
- **ICT Service Desk**
- **SO - Catering**

- **SO - Welcome Desk HQ**
- **SO - FM Document Management**
- **SO - Contact Center Facilities**
- **Netwerk SO - FM Maintenance**

De dagelijkse periode gedurende dewelke voltijdse of deeltijdse arbeidsprestaties kunnen worden vastgelegd door middel van het algemene glijdende uurrooster is opgenomen in artikel **4.2.5** van de bijlage betreffende de algemene en ondersteunde diensten.

4.2.5.2 Andere uurroosters

De dagelijkse periode gedurende dewelke voltijdse of deeltijdse arbeidsprestaties kunnen worden vastgelegd door middel van de andere uurroosters staat in deze uurroosters zoals opgenomen in artikel **4.2.10** van deze bijlage.

4.2.6 Dagelijkse arbeidsperiode

De dagelijkse periode gedurende dewelke voltijdse of deeltijdse arbeidsprestaties kunnen worden vastgelegd door middel van de uurroosters is als volgt:

Voltijds						
	van maandag tot vrijdag		zaterdag		zondag	
	Duur		Duur		Duur	
	7u36		7u36		7u36	
Afdelingen	Alle		-ICT Service Desk -Netwerk Cleaning -Netwerk FM Maintenance : technici van de sorteercentra		-Netwerk FM Maintenance : technici van de sorteercentra	
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 met prestatie per halve dag	Duur met prestatie per volledige dag
	3u48	7u36	3u48	7u36	3u48(*)	7u36
Afdelingen	Alle		-ICT Service Desk -Netwerk Cleaning -Netwerk FM Maintenance : technici van de sorteercentra		-Netwerk FM Maintenance : technici van de sorteercentra	

(*) behalve in het netwerk Cleaning: uurrooster van minimum 1 uur.

4.2.7 Werkweek

De werkweek wordt beschreven, per entiteiten, in artikel **4.2.10** hieronder.

4.2.8 Overwerk

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

4.2.9 Algemene glijdende uurrooster

Het algemene glijdende uurrooster is te vinden in artikel **4.2.9** van de bijlage betreffende de algemene en ondersteunde diensten. Het kan toegepast worden in de entiteiten opgenomen in artikel **4.2.5.1** hierboven.

4.2.10 Andere uurroosters

4.2.10.1 HR&O - HR Contact Center (HRCC)

§1 Het volgende vaste uurrooster kan worden toegepast:

maandag tot vrijdag	07u25-15u31
--------------------------------	-------------

§2 De pauzes worden als volgt georganiseerd.

Middagpauze :

De middagpauze duurt 30 minuten.

Andere pauzes :

De werknemers genieten bovendien van 2 pauzes van 15 minuten. De werknemers die dit wensen, kunnen vragen om deze twee pauzes van 15 minuten te vervangen door 3 pauzes van 10 minuten.

Pauze nemen :

De pauzemomenten worden vastgelegd door de Teamleader of de Supervisor in functie van de behoeften van de dienst.

§3 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§4 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers per computer via een gedeelde digitale planning die op donderdag wordt gepubliceerd voor de volgende week.

4.2.10.2 ICT – Service Desk

§1 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.

§2 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

maandag tot vrijdag	06u54 – 15u00
	07u24 – 15u30
	07u54 – 16u00
	08u24 – 16u30
	08u54 – 17u00
	09u54 – 18u00
zaterdag	07u00 – 13u00

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers per computer via een gedeeld Excel-bestand ten minste een maand vooraf.

4.2.10.3 SO - Catering

§1 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	06u30-14u36
	07u00-15u06
	12u00-20u06
	22u30-05u30

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers via de punting.

4.2.10.4 SO – Welcome Desk HQ

§1 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	07u00-15u06
	08u00-16u06
	10u00-18u06
	14u00-22u06
	15u00-23u06

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers door middel van aanplakking en email minstens een week vooraf.

4.2.10.5 SO – FM Document Management

§1 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	06u00-14u06
	07u00-15u06
	08u00-16u06

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers door middel van aanplakking minstens een week vooraf.

4.2.10.6 SO – Contact Center Facilities

§1 Het volgende vaste uurrooster kan worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	07u00-15u06
-------------------------	-------------

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers door middel van een SharePoint minstens een week vooraf.

4.2.10.7 Netwerk SO – Cleaning

4.2.10.7.1 Beginselen

§1 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.

§2 Ter illustratie worden hieronder een aantal dagelijkse uurroosters opgenomen.

06u00 tot 14u06, met inbegrip van een pauze van 30 minuten
13u30 tot 21u36, met inbegrip van een pauze van 30 minuten
22u00 tot 05u30, met inbegrip van een pauze van 30 minuten

§3 Enkel voor de vliegende ploeg en de technische vliegende ploeg, kunnen uurroosters tot en met 9 uur per dag worden gepland, in het kader van een week van maximum 40 uur verdeeld over 5 dagen per week. Ter illustratie, worden hieronder een aantal van dergelijke dagelijkse uurroosters opgenomen.

8u20 tot 17u07, met inbegrip van een pauze van 30 minuten
9u00 tot 16u56, met inbegrip van een pauze van 30 minuten
6u30 tot 15u20, met inbegrip van een pauze van 30 minuten

4.2.10.7.2 Mededeling van de uurroosters

§1 De voltijdse of deeltijdse uurroosters worden individueel aan de werknemers meegedeeld volgens de regels gedefinieerd in dit artikel.

§2 Minstens 24 uur voor de aanvang van zijn prestaties, wordt de werknemer individueel verwittigd van zijn uurrooster door het overhandigen van een takenfiche. Indien zich een wijziging van het uurrooster voordoet omwille van een hoogdringendheid, of omwille van de afwezigheid van een werknemer die werd gemeld net voor de aanvang van zijn prestatie, wordt de werknemer individueel, minstens 24 uur voor de aanvang van zijn prestaties, verwittigd van zijn definitieve uurrooster door het overhandigen van een nieuwe takenfiche.

§3 De werknemer die vervangingen doet kan individueel telefonisch verwittigd worden van zijn uurrooster, minstens 24 uur voor de aanvang van de vervanging.

§4 De werknemer van wie het dagelijks arbeidsstelsel variabel is wordt 's vrijdags individueel verwittigd van zijn wekelijks uurrooster voor de volgende week, en dit per email. Evenwel, omwille van een hoogdringendheid, of omwille van de afwezigheid van een werknemer die werd gemeld net voor de aanvang van zijn prestatie, kan de werknemer die volgens de planning moet werken op elk moment vóór de aanvang van zijn prestaties, telefonisch verwittigd worden van zijn definitief uurrooster, rekening houdend met de verplaatsingstijd tussen woonplaats en arbeidsplaats, zonder wijziging van de rustdagen vastgesteld en gesitueerd minder dan 24 uur voor deze verwittiging, behalve om een terugroeping in dienst in de zin van artikel **11.2** van het arbeidsreglement te creëren.

4.2.10.8 Netwerk SO – FM Maintenance

4.2.10.8.1 Technici in de sorteercentra

§1 De werkweek telt 5 dagen, volgens 3 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.

Derde variant: zondag is een werkdag; zaterdag niet. In dat geval, omvat de wekelijkse arbeid 2 inactiviteitsdagen (vrije dagen), zaterdag en een dag die zich situeert tussen maandag en vrijdag, met respect voor een wekelijkse werkonderbreking van 35 opeenvolgende uren.

§2 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	06u00-14u06
	14u00-22u06
	22u00-06u06
zaterdag	14u00-22u06
zondag	22u00-06u06

4.2.10.8.2 Local Teams

§1 De volgende vaste uurroosters kunnen worden toegepast:

van maandag tot vrijdag	07u00-15u06
	07u30-15u36
	08u00-16u06

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

4.2.10.8.3 Mededeling van de uurroosters

§1 De voltijdse of deeltijdse uurroosters worden individueel aan de werknemers meegedeeld volgens de regels gedefinieerd in dit artikel.

§2 De werknemer kan ten laatste de dag voordien individueel telefonisch verwittigd worden van zijn uurrooster, en dat minstens 24 uur op voorhand. Het uurrooster wordt bevestigd door middel van het mobiel toestel waarmee de werknemer is uitgerust.

§3 De effectieve duur van het werk wordt gecontroleerd door middel van dit mobiel toestel.

§4 In de uitzonderlijke gevallen waarin het voor de onderneming onmogelijk is om de termijn van 24 uur te respecteren, omwille van een hoogdringendheid of omwille van de afwezigheid van een werknemer die net voor de aanvang van zijn prestatie wordt gemeld, kan de werknemer die volgens de planning moet werken op elk moment vóór de aanvang van zijn prestaties, telefonisch van zijn definitief uurrooster verwittigd worden, rekening houdend met de verplaatsingstijd tussen woonplaats en arbeidsplaats, zonder wijziging van de rustdagen vastgesteld en gesitueerd minder dan 24 uur voor deze verwittiging, behalve om een terugroeping in dienst in de zin van artikel **11.2** van het arbeidsreglement te creëren. Het uurrooster wordt bevestigd door middel van het mobiel toestel waarmee de werknemer is uitgerust.

4.2.10.9 GSO – Digital Document Center

§1 Het glijdende uurrooster ziet er als volgt uit:

van maandag tot vrijdag	Glijtijden voor de aanvang van de prestaties
	6u00 – 6u20
	7u15 – 7u35
	8u00 – 8u20
	9u00 – 9u20
	12u00 – 12u20

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden uiterlijk op vrijdag voor de daaropvolgende maandag aan de werknemers gecommuniceerd door middel van aanplakking.

4.2.10.10 GSO – Payment Factory-Clearing & Customer Relations

§1 Het glijdende uurrooster ziet er als volgt uit:

van maandag tot vrijdag	Glijtijden voor de aanvang van de prestaties
	8u30 – 9u00
	7u30 – 8u00
	9u30 – 10u00

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

§3 De dagelijkse uurroosters worden gecommuniceerd aan de werknemers via email minstens een week vooraf.

4.2.10.11 Mail & Retail - Stamps & Philately

§1 Het glijdende uurrooster ziet er als volgt uit:

van maandag tot vrijdag	07u15 tot 08u54	glijtijd
	08u54 tot 11u30	stamtijd
	11u30 tot 13u30	glijtijd
	13u30 tot 15u21	stamtijd
	15u21 tot 17u30	glijtijd

§2 In dit departement telt de werkweek 5 dagen, van maandag tot vrijdag.

4.2.10.12 Wachtdiensten

Kunnen gevraagd worden om wachtdiensten te verzekeren van 7 opeenvolgende dagen, de werknemers in de departementen:

- welzijn op het werk ;
- ICT ;
- FM Maintenance ;
- Security

Het geldelijk statuut regelt de geldelijke aspecten van deze wachtdiensten.