

## **OVEREENKOMST TIJD-VOOR-TIJD-REGELING NA EINDE WERKROOSTER CC & OPS**

### **De ondergetekenden:**

- ABN AMRO Bank N.V., verder te noemen 'de bank', gevestigd te Amsterdam,
- De Unie, gevestigd te Culemborg,
- CNV Vakmensen, gevestigd te Utrecht,
- Our Next Move, gevestigd te Amsterdam,

hierna gezamenlijk: 'partijen';

### **Nemen in aanmerking:**

- Customer Care & Operations, ook wel bekend als het contact center van de bank, is behalve voor bepaalde specifieke onderwerpen waarvoor andere openingstijden gelden, telefonisch voor klanten bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.30 uur;
- De werktijden van de medewerkers en uitzendkrachten die de klanten in het contact center (anders dan voor bepaalde specifieke onderwerpen waarvoor andere openingstijden gelden) telefonisch te woord staan, worden vastgelegd in werkroosters die in de regel uiterlijk om 17.30 uur eindigen;
- De medewerkers en uitzendkrachten, die werkzaam in het contact center telefonisch klanten te woord staan, zijn niet verplicht om hun computer en telefoniesystemen op te starten voorafgaand aan hun werkrooster – of anderszins vóór aanvang van het werkrooster aanwezig te zijn of werkzaamheden te verrichten – zodat de eventuele opstarttijd voorafgaand aan het werkrooster geen werktijd betreft en hiervoor geen loonaanspraak bestaat;
- Toch komt het voor dat de hiervoor genoemde medewerkers en uitzendkrachten voorafgaand aan het werkrooster onverplicht bezig zijn met het opstarten van de systemen om vanaf de ingang van het werkrooster klanten telefonisch te woord te kunnen staan;
- Het komt daarnaast voor dat na het einde van het werkrooster nog klanten in de wachtrij 'staan', die nog telefonisch te woord moeten worden gestaan, wat tot gevolg heeft dat de hiervoor genoemde medewerkers en uitzendkrachten in het contact center op incidentele basis na het einde van hun werkrooster nog een of meer telefoongesprekken afronden, terwijl de hiermee gemoeide werktijd (gezien de vastgestelde roosters) niet op een later moment met vrije tijd kan worden gecompenseerd;
- Partijen beogen voor de hiervoor genoemde situatie, waarbij de extra werktijd niet op een later moment wordt gecompenseerd, een 'tijd voor tijd'-regeling voor de hiervoor genoemde medewerkers en uitzendkrachten te treffen.

## Verklaren te zijn overeengekomen:

1. In verband met de eventuele opstarttijd voorafgaand aan werkroosters en de eventuele extra werktijd na afloop van werkroosters voorziet de bank in de hierna uitgewerkte 'tijd voor tijd'-regeling aan medewerkers en uitzendkrachten die binnen CC & OPS door Workforce Management (WFM) ingeroosterde werkzaamheden (telefonie) hebben verricht en/of verrichten, waarmee opstarttijd kan zijn gemoeid en waarbij werkzaamheden-na het einde van het rooster moeten worden afgerond.
2. Voor de periode vanaf 1 mei 2022 tot 1 januari 2024 krijgen de onder 1 genoemde medewerkers en uitzendkrachten eenmalig een extra verlofsaldo ter grootte van 32 uur, naar rato op basis van een voltijds arbeidsomvang (36 uur per week) en naar rato van de lengte van het dienstverband c.q. de inleenopdracht gedurende deze periode.
3. De onder 1 genoemde medewerkers en uitzendkrachten die in de periode tussen 1 mei 2022 en 12 februari 2024 uit dienst zijn getreden c.q. van wie de inleenopdracht in de periode tussen 1 mei 2022 en 12 februari 2024 is geëindigd, krijgen het onder 2 genoemde extra verlofsaldo niet als tijd-voor-tijd maar bruto uitbetaald.
4. Vanaf 1 januari 2024 krijgen de onder 1 genoemde medewerkers en uitzendkrachten per kalenderjaar een extra verlofsaldo ter grootte van 20 uur, naar rato op basis van een voltijds arbeidsomvang (36 uur per week) en naar rato van de lengte van het dienstverband c.q. de inleenopdracht. Daarvoor wordt de verlofpool in NICE IEX met het extra verlofsaldo opgehoogd.
5. Tot het moment waarop een aanpassing in MyHR is doorgevoerd om het in deze overeenkomst bedoelde verlof te registreren, zien medewerkers het onder 4 genoemde extra verlofsaldo niet terug in MyHR en geldt bij een eventuele controle op een verschil tussen de verlofuren in MyHR en de verlofuren in NICE IEX een geaccepteerde delta van maximaal 20 uur per kalenderjaar.
6. Het onder 4 genoemde extra verlofsaldo kan alleen in tijd worden opgenomen en komt te vervallen (en wordt dus niet verrekend of uitbetaald) per de datum van uitdiensttreding c.q. beëindiging van de inleenopdracht en/of een overstap naar een functie buiten CC & OPS.
7. De onder 1 genoemde medewerkers en uitzendkrachten hebben, gezien de in deze overeenkomst getroffen regeling, geen aanspraak op een aanvullende vergoeding voor de eventueel voorafgaand aan en/of na afloop van het vastgestelde werkrooster verrichte werkzaamheden zoals omschreven in de considerans, ongeacht of die extra werkzaamheden in de periode vóór of na 1 mei 2022 hebben plaatsgevonden.
8. De afspraken in deze overeenkomst gelden in aanvulling op de eerder tussen partijen gesloten arbeidsvoorwaarden-CAO ABN AMRO van 1 juli 2022 tot 1 juli 2024 – en worden geacht daarvan deel uit te maken – en zullen tevens in de eerstvolgende arbeidsvoorwaarden-CAO per 1 juli 2024 worden opgenomen. Deze overeenkomst is een CAO en zal door Partijen als CAO worden aangemeld.

Aldus overeengekomen te Amsterdam op 12 februari 2024

ABN AMRO Bank N.V.

S.M. Schenk  
Global Head of Reward ABN AMRO Bank

De Unie

R. Castelein, Voorzitter  
H.M.G. Pethke, Bestuurder

CNV Vakmensen

P.S. Fortuin, Voorzitter  
A. Bulsink, Bestuurder

Our Next Move

I. Curiel-van Dijk, Bestuurder