



Opkomen voor een duurzame wereld

Jaarverslag

'17



RJV RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKSE VAKANTIE

.be

Inhoud

Inleiding - 2017 was een goed jaar	4
Welkom Alain Clauwaert	6
Het beheerscomité	7
1. Opdracht geslaagd	9
De prioriteit: de dienstverlening naar de klant	10
2. Duurzame samenleving	11
Paperless bevorderen	12
3. Operationele excellentie	13
Lean management	13
Te veel uitbetaald vakantiegeld innen	13
Specifieke acties	14
4. Uitbouw merk RJV	15
Faire communicatie	15
Een klasbak, continu investeren	16
Je moet soms lang aandringen...	17
De website is een trekpleister	18

5.	Focus op de Vakantiekassen	19
	Holidays@work	19
	Een actieplan voor de inspectie	20
	De Bijzondere Vakantiekassen	20
6.	Polyvalente en goed gecoachte medewerkers	21
	Coach: een essentiële rol	22
7.	Nadruk op opleiding	23
	Opleidingsmethode: een school zonder banken	23
	Een interne opleidingsite	23
8.	Instrument om kennis te delen	24
9.	Het personeel krijgt onze volledige aandacht	25
	Tevredenheidsenquête: we zijn goed bezig	25
	De grenzen tussen de diensten slopen	25
	Seminarie traumatische gebeurtenissen	26
	Cel welzijn	26
10.	Financiën	27
11.	Klachtenmanagement	29
	Prioriteiten 2018	30

Inleiding - 2017 - Opkomen voor een duurzame wereld

De vereffening verliep bijna vlekkeloos: het vakantiegeld werd correct en tijdig betaald. Enkel de telefoon liet het tijdens deze cruciale periode afweten. Het duurde even, maar het probleem was net op tijd weer in orde. Er werd ondertussen een back-up geïnstalleerd. In noodgeval telefoneren we vanuit het callcenter van de sociale zekerheid.

De rode draad doorheen de bestuursovereenkomst is duurzaamheid. Er is verder gewerkt aan de voorbereidingen voor het EMAS-certificaat, dat een milieumanagement verzekert. Dat is geen doel op zich, maar het laat toch toe om de ecologische voetafdruk serieus te verkleinen. Het certificaat zal er eind 2018 zijn, een stuk vroeger dan voorzien. Daarnaast blijven we acties ondernemen voor gezondheid en fair trade.

De cel welzijn werkt nog niet op volle toeren, maar het gaat de goede richting uit.

We verbruikten zo weinig mogelijk papier. Voor de bomen die dan toch sneuvelden, worden ieder jaar nieuwe aangeplant. We blijven echter vooral inspanningen doen om structureel minder papier te gebruiken. Belangrijk is dat we de meeste gescande documenten niet meer op papier bewaren. We hebben een erkenning die de elektronische versie bewijskracht geeft.

Onder de noemer 'operationele excellentie' is verder gewerkt aan twee projecten die de efficiëntie van de organisatie naar een hoger niveau moeten tillen. De toepassing van de ABC-kostenbeheersing en het lean-management schieten zeer goed op. De terugvordering van te veel betaalde vakantiegelden werd geoptimaliseerd en zo

veel mogelijk geautomatiseerd. Het is een schitterend project geworden.

De nieuwe website was klaar voor de vereffening. Eenvoud en toegankelijkheid zijn de sleutels. We passen die toe op al onze publicaties en zetten op die manier het merk RJV op de kaart. We doen nog altijd bijzondere inspanningen om aan rekeningnummers te geraken. Er is ook vorig jaar een groepje actief geweest dat mensen opspoort. Men kan zich niet voorstellen hoeveel moeite ze doen om een nummer vast te krijgen.

Holidays@work was in 2017 in zijn proefperiode. De nieuwe controle, met inbegrip van de factor responsabilisering, werd uitgetest. En het werkt goed, meteen al een stimulans om het in de toekomst nog beter te doen. Vanaf 2018 wordt het menens.



We zijn nu zeker dat we een goed systeem hebben, al moeten op een bepaald moment de criteria bijgestuurd worden. In dat project hebben de inspecteurs een belangrijke plaats. Ze hebben vooral de opdracht om informatie door te geven en mensen wegwijs te maken. De zoektocht naar de grootste effectiviteit is voor die groep nog niet helemaal afgerond.

E-deduction, de automatische flux voor schuldeisers van de financiële instellingen, is nog altijd niet volledig. Begin 2018 zal dat wel het geval zijn. Onze dienst schuldeisers ondervindt de gevolgen van die vertraging, want zij moeten het werk met steeds minder mensen doen. De automatisering sleept immers al jaren aan en het is niet mogelijk nu nog veel in die dienst te investeren.

Met de FOD Financiën werkt de flux ondertussen naar behoren, met de privé is de ervaring eerder pijnlijk. De RJV-kas is ondertussen gereorganiseerd. De structuur is eenvoudiger, maar er wordt vooral nadruk gelegd op een uniforme werkmethode en polyvalente medewerkers.

Opleiding is heel belangrijk, maar de RJV opleidingsdienst kampt op dit ogenblik met een personeelsprobleem. Toch is verder gewerkt aan de opleidingsmethodologie. Binnenkort zal een opleidingsplatform in werking treden, waar alle communicatie over opleiding samengebracht wordt.

Ondersteuning van de coaches blijft een hoofdbekommernis. Het project kennismanagement moet pas eind dit jaar helemaal rond zijn, maar het afgesproken pilootproject is er al op tijd.

2017 was een belangrijk jaar.

De afspraken zijn zo goed als nagekomen en dat wil natuurlijk zeggen dat er ook hard gewerkt is. We danken alle medewerkers van harte, maar zijn ook erkentelijk voor de steun van het beheerscomité. De aansturing vanuit de sociale partners maakt van een instelling iets bijzonders. Het is met heel groot plezier dat we ook hier aankondigen dat de RJV een nieuwe voorzitter heeft in de persoon van Alain Clauwaert, een man met heel veel ervaring.

Luc Vanneste
Administrateur-generaal

Jocelyne Julémont
Adjunct-administrateur-generaal





Welkom Alain Clauwaert

Toen de vorige voorzitter van het beheerscomité 65 jaar werd, wenste hij zijn mandaat niet te verlengen. De RJV had enkele jaren geen voorzitter meer. Die speelt nochtans een heel belangrijke rol. Hij zit de vergaderingen van het beheerscomité voor, maar moet ook delicate dossiers faciliteren en eventueel bemiddelen bij conflicten. Het is heel belangrijk dat de voorzitter zijn opdracht op een neutrale manier opneemt. Sinds september 2017 heeft Alain Clauwaert die taak op zich genomen. Hij is op pensioen, maar kan bogen op een zeer rijke ervaring in het sociaal overleg. Hij was trouwens in het verleden al een aantal jaar beheerder van de RJV. Er kan dus niet aan getwijfeld worden dat hij een hart heeft voor de RJV.



Het beheerscomité

De RJV wordt beheerd in nauwe samenwerking met het beheerscomité. Het verzamelt in principe één keer per maand en minstens 10 keer per jaar. Er worden dossiers voorgelegd ter informatie of om een beslissing te nemen. Het beheerscomité wordt paritair samengesteld uit 7 leden die afgevaardigd worden door de representatieve werkgeversorganisatie (VBO) en zeven leden die afgevaardigd worden door de representatieve werknemersorganisaties (ABVV, ACV, ACLVB). Dit onder leiding van de voorzitter. De regeringscommissarissen die de Minister van Werk en de Minister van Begroting vertegenwoordigen, nemen eveneens deel aan de vergaderingen van het beheerscomité. Ze waken erover dat de genomen beslissingen conform de wetgeving zijn. De regeringscommissaris van de Minister van Begroting heeft in het bijzonder aandacht voor de financiële gevolgen.

1. De vereffening: opdracht geslaagd

Het vakantiegeld wordt bijna enkel via bankoverschrijving betaald. De mogelijkheid om sinds 2014 bankrekeningnummers via de website of rechtstreeks in de toepassing AMBI in te voeren werd goed onthaald door de werknemers.

De RJV heeft een systeem van 'Unified Communication' (interface opgenomen in het virtueel kantoor) met een nieuw callcenter ingevoerd. Zoals de vorige twee jaar bleef het callcenter tijdens de middagpauze open. Het werd voornamelijk bemand door de telewerkers. In 2017 hadden de medewerkers de mogelijkheid om een 3de dag telewerk te doen. Ook werd er een alternatieve oplossing uitgewerkt en getest voor het geval dat het callcenter geen oproepen meer zou kunnen ontvangen.

De gegevens met betrekking tot de schuldeisers konden voor de vereffening 2017 nog niet elektronisch uitgewisseld worden met de financiële instellingen. Daarom werden nieuwe functionaliteiten in de toepassing voor scanning en elektronische verwerking van briefwisseling (GEDI) geïntegreerd.

Er moest een alternatieve werkorganisatie ingevoerd worden om de input van alle gegevens binnen de vooropgestelde termijn af te krijgen.

De na de aanslagen van 22 maart 2016 bij de RVA (Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening) aangegeven dagen voor overmacht werden gelijkgesteld. Hiervoor werd de reglementering aangepast. Dat had een gunstig effect op de berekening van het vakantiegeld en de vakantieduur in 2017. Aangezien de mogelijkheid om deze dagen aan te geven verlengd werd tot en met 21 januari 2017, zal dat ook een invloed hebben op de vakantie 2018.

Sinds 2015 worden de fiscale fiche en het rekeninguittreksel via de e-Box verstuurd. In 2017 kende deze e-Box nog altijd niet het verhoopte succes. Alhoewel we een lichte stijging vaststellen (van 2% in 2015 naar 4% in 2017). Wegens besparingen, worden de 'papieren' fiscale fiches sinds 2015 samen met het rekeninguittreksel naar de werknemers verstuurd op het moment van de betaling van het vakantiegeld.



Op 30 juni 2017 bedroegen de betaalde (netto)bedragen 2.236.338.873,36 EUR voor een totaal van 1.123.894 werknemers. Het aantal uitbetaalde werknemers steeg met 22.144 in 2017 ten opzichte van 2016. Wat de bedragen betreft, de RJV heeft in 2017, 102.964.538,36 EUR meer betaald dan in 2016, hetgeen overeenstemt met een toename van 4,6%. Het vakantiegeld wordt bijna enkel via bankoverschrijving betaald: (99%). In 2017 werden slechts 2.270 circulaire cheques uitgegeven voor België en het buitenland samen.

In mei 2017 werd 94% van de binnenkomende oproepen beantwoord, terwijl het percentage naar 97% steeg in juni 2017.

In 2017 werden 135.722 rekeningnummers ingevoerd via de website, ofwel 1940 meer dan in 2016.

Bovendien werden er in 2017 19.380 rekeningnummers ingegeven via COVA2 (toepassing voor informatie-uitwisseling tussen de arbeider en de RJV), 2123 meer dan in 2016.

De prioriteit: de dienstverlening naar de klant.



De RJV is tijdens de vereffening zeer afhankelijk van zijn callcenter. De meeste oproepen situeren zich in de periode van uitbetaling (mei-juni). Naar aanleiding van bepaalde technische moeilijkheden in mei 2017, hebben we een overeenkomst gesloten met het callcenter van de Sociale Zekerheid (ERANOVA) die ons in geval van nood haar infrastructuur ter beschikking stelt. Opdat onze medewerkers deze (andere) wijze van werken zouden ervaren, werden oefeningen opgestart waarbij een panne van het callcenter gesimuleerd werd. Alle potentiële callcenter medewerkers kregen de kans om tijdens een vijfdaagse periode deze nieuwe omgeving te verkennen.

2. Duurzame samenleving

De RJV heeft zich geëngageerd in een proces van Europese milieucertificering: EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). Een certificeringsaudit wordt verwacht in het 2de semester 2018. Deze zal het milieumanagement bevestigen.

Voortaan beheert de RJV zijn energieverbruik en afvalverwerking door die te vergelijken met de andere instellingen. Het doel is het verbruik op 5 jaar tijd te analyseren. De RJV deelt maandelijks op het intranet het energieverbruik en de hoeveelheid afval mee. Dit om het personeel te sensibiliseren. Fiches met tips helpen het personeel om een duurzame houding aan te nemen.

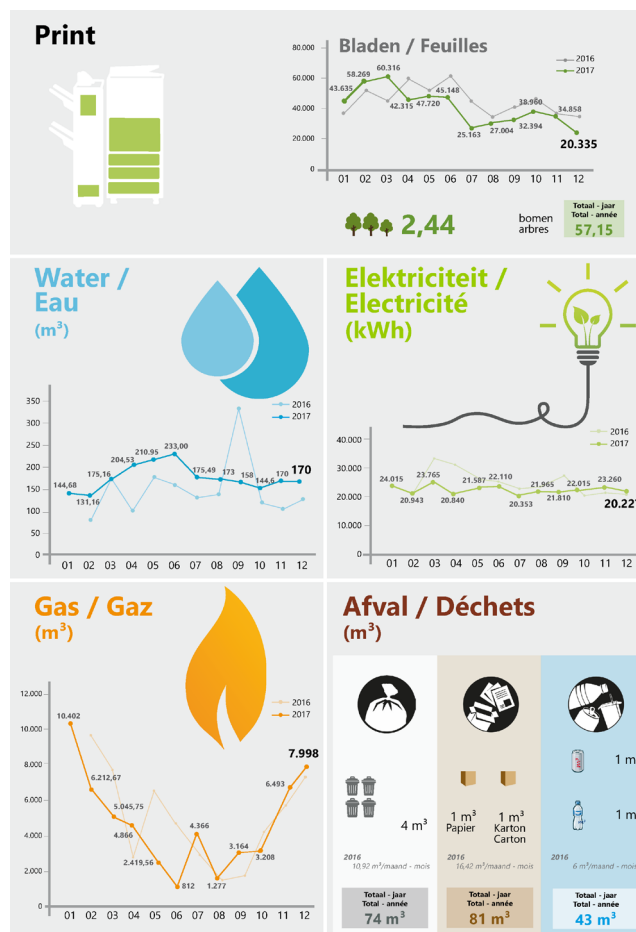
We compenseren het papierverbruik door de financiering van het equivalent aan bomen. Zo worden er opnieuw 100 nieuwe bomen geplant. Daartoe hebben we ons begin 2018 aangesloten bij het project 'Kiem des levens'. De instelling engageert zich in duurzame aankopen volgens de milieunormen en levenscyclus. Ze sensibiliseert trouwens haar klanten, leveranciers en stakeholders voor het milieu.

De RJV heeft ook deelgenomen aan de week van de eerlijke handel door een ontbijt aan te bieden aan zijn medewerkers en door ze te sensibiliseren via de verspreiding van artikels op het intranet.

In het kader van de synergiën heeft de RJV met de OISZ (Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid) en Smals deelgenomen aan de week van de mobiliteit.

Dit via interne, concrete acties (ter beschikking stellen van Villo! Abonnementen, creatie van een gemeenschappelijk logo, vertoning van de film Tomorrow, ...).

De RSZ (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid) heeft ons enkele dagen ondersteuning aangeboden in het kader van de voorbereiding van de EMAS-certificering.





Paperless bevorderen

Bij de verhuis naar de nieuwe kantoren werd de centrale postkamer versterkt. Alle binnenkomende post op een papieren drager wordt er gescand. Deze elektronische versie wordt het origineel, waardoor de papieren versie vernietigd kan worden.

Om deze bewijskracht te verwerven, moesten we bij de bevoegde instanties een dossier indienen dat deze procedure minutieus beschrijft. Zo moesten we kunnen aantonen dat achteraf aan de elektronische versie geen veranderingen kunnen aangebracht worden. De eerste fase van het dossier voor de briefwisseling, opgenomen in Ambi, werd in juli 2017 goedgekeurd.

3. Operationele excellentie

Lean management

Lean management is een optimalisatiemethode. Het moet verspillingen tijdens de uitvoering van een activiteit of proces tegengaan. In 2016 werd de analysemethode opgesteld. In 2017 werden alle doelstellingen die in de bestuursovereenkomst bepaald zijn, bereikt. De bestaande formulieren werden verbeterd. Er werd meer doeltreffendheid aangebracht aan het beheer van de cafetaria en de onderhoudstaken. De taken die voor zowel de interne als de externe klanten geen enkele bijgevoegde waarde met zich meebrachten, werden geschrapt.

Te veel uitbetaald vakantiegeld innen

Het bestaande terugvorderingsproces was meer dan 15 jaar oud en kon dus een grondige update gebruiken. Dankzij het automatiseren van taken zonder meerwaarde kan de dienst zich concentreren op haar kerntaken, onder meer het telefonisch debiteurenbeheer. De RJV voert dit uit met het grootste respect en begrip voor de mensen die moeten terugbetalen. Het project kreeg de naam «Fouten zo vlug mogelijk rechtzetten.»

Alle informatie met betrekking tot de terugvorderingen is dankzij een handig overzichtsscherm in 1 oogopslag zichtbaar. De brieven werden volledig herschreven in een eenvoudige en duidelijke taal. De herinneringsbrieven worden nu volledig automatisch verwerkt zonder dat een menselijke tussenkomst nog nodig is. Het versturen van de brieven gebeurt nu via Fedopress. We promoten vooral de domiciliëringen. De arbeider vult éénmalig een mandaat in, daarna zorgt de RJV voor de inning via de bank.

Als geheugensteuntje sturen we ook maandelijks een uitnodiging tot het betalen van de volgende schijf. De inspectiedienst ontvangt nog uitsluitend elektronische terugvorderingsdossiers. De dienst terugvorderingen zal bovendien zelf actief klanten opbellen met de vraag om alsnog het openstaand bedrag te betalen. Aan hen zal ook een gespreide betaling voorgesteld worden. Sinds kort werkt de RJV samen met de FOD Financiën. Wanneer alle pogingen van de RJV om het geld te innen niet tot het gewenste resultaat geleid hebben, maken we het dossier over aan de FOD Financiën. Die zal met alle beschikbare middelen deze som innen.

Lean-acties in 5 directies:

Financiën

- * De rekeninguittreksels automatisch verwerken
- * De documenten van de vakantiefondsen automatisch verwerken
- * Het beheer van de terugvorderingen van de onverschuldigde bedragen verbeteren
- * Het financieel resultaat en de schatkist beheren.

ICT

- * ICT- processen en domeinen in overeenstemming brengen met de processen van de RJV (lopende)

P&O

- * De aanwezigheden beheren
- * Uurregeling van de cafetaria herzien
- * Polyvalentie in de logistieke dienst invoeren

Algemene Administratie

- * De totale kost van de projecten opvolgen

RJV-Kas

- * De polyvalentie van de medewerkers opnemen
- * De binnenkomende attesten controleren en verbeteren
- * De signaletiek van de werknemers beheren

RJV-Stelsel

- * Organogram aanpassen
- * De activiteiten van de inspectie verbeteren (lopende)

4. Uitbouw merk RJV

Faire communicatie

Faire communicatie is heldere communicatie. Helderere communicatie is een noodzaak. De klanten vinden zo makkelijk hun weg naar de RJV en de medewerkers kunnen hen vlugger van dienst zijn. We vertalen dit in 'faire communicatie'. Moeilijke woorden en slechte zinnen zijn niet fair.

Ieder jaar wordt een opvallende publicatie in het daglicht geplaatst. Het project 'Fouten zo vlug mogelijk rechtzetten' (dat op p. 13 behandeld werd) heeft bijzonder veel zorg besteed aan de briefwisseling. Het is vaak een delicate aangelegenheid, zodat het super belangrijk is om goed begrepen te worden.

Het project verdient een pluim. Er is nog een tweede project dat ijvert voor helderheid en eenvoud. We sturen brieven om rekeningnummers op te vragen. Ook deze moeten piekfijn in orde zijn. Daar moet nog verder aan gesleuteld worden, want voorlopig zien we geen grotere respons dan vroeger. Dat is echter precies de inzet: aanpassen en verbeteren tot het wel werkt.

Er zijn twee klankborden opgericht, één voor interne en één voor externe communicatie. Het intranet is recent gemoderniseerd en heeft nu het uitzicht van een elektronisch magazine. Er wordt wekelijks gepeild naar de reacties van een klein groepje medewerkers. Zij spreken zich

uit over taal en onderwerp. Op die manier wordt er minder blind gevaren.

Op de externe site is een enquête geplaatst, waar de gebruikers kunnen reageren over de kwaliteit van de site en van de briefwisseling van de RJV. Na één van de massale zendingen zijn mensen opgebeld met vragen over de brieven die ze kregen. Het kostte enorm veel inspanningen om voldoende mensen te bereiken en leverde finaal niet zo veel informatie op. Dat zal niet herhaald worden, maar er wordt wel nog nagedacht over andere mogelijkheden om feedback te krijgen.





Een klasbak, continu investeren in de uitbouw van het merk “RJV”

De Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie is een kleine instelling, die wel eens in de schaduw gezet wordt. Daarom doet de RJV er alles aan om zijn naambekendheid te vergroten. Dat is natuurlijk vooral van belang om de bereikbaarheid zo groot en zo makkelijk mogelijk te maken.

De nieuwe website, waar op een andere plaats meer over te lezen is, is in deze optiek natuurlijk cruciaal. Maar er zijn ook weer veel inspanningen gedaan om mensen op te zoeken waar we, ook na veel aandringen, geen rekeningnummer van binnenkrijgen. Zo wordt de briefwisseling met heel veel zorg opgesteld, waarbij de eenvoud van de boodschap het allerbelangrijkste is. Er is ook een klein groepje onder meer via sociale media heel intensief bezig geweest om mensen op te zoeken. Het gebruik van sociale media willen we in de toekomst versterken om ons merk verder uit te bouwen.

Jongeren en de sectoren: interim en horeca krijgen extra aandacht. En er wordt geprobeerd het RJV-publiek te overtuigen om naar de toepassing ‘Mijn vakantierekening’ te surfen met de EID-kaart.

Je moet soms lang aandringen ...

Wie recht heeft op vakantiegeld en zijn rekeningnummer niet doorgaf, krijgt hoe dan ook verschillende herinneringsbrieven. En toch gebeurt het vaak dat niet gereageerd wordt. In vergelijking met het aantal dossiers dat de RJV afhandelt (meer dan 1 miljoen) is dat niet zo veel (ongeveer 15.000 na een periode van 3 jaar). We blijven vinden dat iedere onbetaalde premie een kleine mislukking is. Daarom blijven we drie jaar aandringen, tot de verjaring.

Waarom mensen niet reageren op onze vraag kan heel verschillend zijn. Soms kennen ze noch Nederlands, noch Frans of ze kunnen gewoon niet lezen of schrijven. Soms verblijven ze in het buitenland en weten ze niet dat ze nog recht op vakantie hebben. Of ze hebben schulden en zijn (vaak ten onrechte) bang dat het volledige bedrag toch afgeroomd zal worden. Maar vaak zijn ze ook grenzeloos slordig. Ze beloven dat ze het zullen doen, maar stellen het dan toch weer uit. In extreme gevallen moet je mensen gedurende verschillende maanden stalken om hen hun centen te kunnen geven. En zeggen dat we alleen maar hun rekeningnummer nodig hebben. We verifiëren zelf of de bank dat nummer aan hun persoon linkt. Indien ze met informatica vertrouwd zijn kunnen ze dat nummer zelf in een speciale informaticatoepassing brengen. Ze kunnen het ook rechtstreeks op de website doorgeven. Maar voor een bepaalde groep blijft het heel lastig om dat nummer los te krijgen.

De website is een trekpleister

Op één april heeft de RJV zijn nieuwe website gelanceerd. We kunnen gerust stellen dat onze doelen ruimschoots werden bereikt.

Om een antwoord te bieden op de meeste aanvragen van de klanten en de druk op het callcenter te verminderen, hebben we een nieuwe website gecreëerd. Het callcenter kan zich op die manier concentreren op meer specifieke vragen.

De medewerkers hebben meegeholpen om het doelpubliek te bepalen. Een informatievergaring over de behoeften en noden van de klanten werd aangevuld met gegevens uit statistieken over de briefwisseling en de telefoonoproepen. Een enquête op de website en de analyse van het surfgedrag op de vorige website hebben de informatie vervolledigd.

De site van de RJV is momenteel professioneel, aantrekkelijk en gebruiksvriendelijk. Deze is trouwens performant en uitgerust met een gemakkelijk te onderhouden technisch platform.

5. Focus op de Vakantiekassen

Holidays@work

Holidays@work heeft als doel de Bijzondere Vakantiekassen transparanter en professioneler te maken. Er werd een handleiding met instructies uitgewerkt waarmee kwaliteitscontroles uitgevoerd kunnen worden. Bovendien werd een methodologische nota uitgewerkt en goedgekeurd door alle Bijzondere Vakantiekassen. Deze nota beschrijft het volledige proces van de kwaliteitsonderzoeken en het verslag dat hieruit voortvloeit.

Een eerste verslag Holidays@work voor het vakantiejaar 2015 werd voorgelegd aan het beheerscomité van april 2017. Er werd een klassement opgesteld met de totaalscores van de Bijzondere Vakantiekassen en de RJV-kas. Dankzij dit klassement kon geëvalueerd worden wat de financiële impact van de responsabilisering voor elke Bijzondere Vakantiekas zou kunnen zijn. Dat is nog niet van toepassing, aangezien het vakantiejaar 2015 een testjaar was. Het uitwerken van dit rapport liet ook toe de gebruikte procedure te valideren.

De inspecteurs van het Stelsel van de RJV hebben alle Bijzondere Vakantiekassen en de RJV-Kas in 2017 gecontroleerd. Deze onderzoeken gingen over het vakantiejaar 2016. Aan iedere Bijzondere Vakantiekas en RJV-kas werd een ontwerprapport overgemaakt. Rekening houdend met de opmerkingen werd voor iedere Bijzondere Vakantiekas en RJV-kas een totaalscore berekend. De berekeningswijze en verantwoording van deze score werd in een definitief rapport gedetailleerd beschreven voor iedere Bijzondere Vakantiekas en de RJV-kas. Het eindrapport vakantiejaar 2016 met een berekening van de financiële impact voor iedere Bijzondere Vakantiekas zal worden voorgelegd aan het beheerscomité in 2018.



Een actieplan voor de inspectie

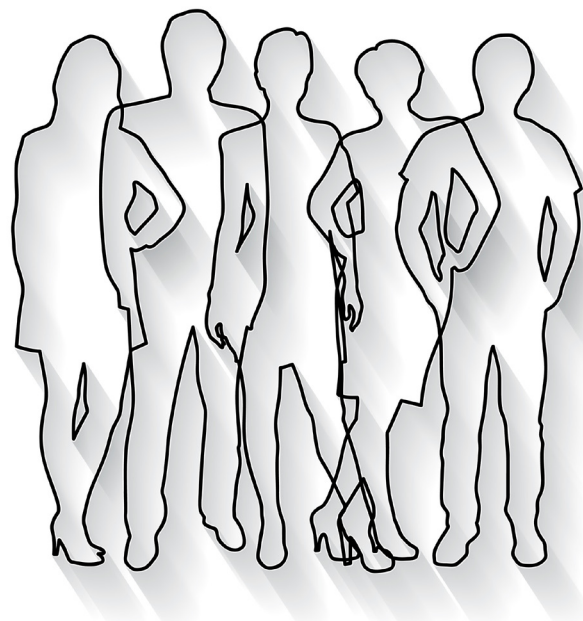
De inspectiedienst heeft een actieplan opgesteld. De doeltreffendheid en de kwaliteit van de verschillende types van onderzoeken moet hierdoor beter te meten en controleren zijn. De daling in het papiergebruik en de reorganisatie van de zitdagen maakten ook deel uit van de doelstellingen in dit actieplan. Om preventief anomalieën in de aangiftes op te lossen, werden er ook bezoeken aan de bedrijven uitgevoerd.

De Bijzondere Vakantiekassen

De sector van de houtbewerking en van het Papier hadden elk een Bijzondere Vakantiekas. Sinds 1 januari 2017 is slechts één enkele Vakantiekas bevoegd voor de twee sectoren. De Vakantiekas wordt de Vakantiekas van de hout-, papierverwerkende en grafische nijverheid genoemd.

We stellen een steeds grotere synergie onder de Vakantiekassen vast. De Kas van de textiel (Vacantex) werkt nauw samen met de Kas van de voeding. Dit is ook al enige jaren het geval voor de Verlofkas van de hout-, papierverwerkende en grafische nijverheid. De Kas van de Bouw houdt zich ook bezig met de verwerking van de dossiers van de Kas van de fotografie. De Kas van de Diamant sluit zich aan bij een informaticasysteem dat gedeeld wordt door alle andere Bijzondere Vakantiekassen, behalve de Kas van de havens.

Vanaf 1 januari 2017 is de RJV ook bevoegd voor de werknemers van de Staalnijverheid, na de vrijwillige ontbinding van de Bijzondere Vakantiekas van deze sector. Het aantal Bijzondere Vakantiekassen ging dus van 11 naar 9.





6. Polyvalente en goed gecoachte medewerkers

De productiediensten van de RJV werken op flexibele basis om de evolutie in de werklast en de seizoensgebonden werkpieken op te vangen. Polyvalente medewerkers, waarbij rekening gehouden wordt met de competenties van de medewerkers en de noden van de diensten, zijn dan een goede oplossing. Er werden competentiedomeinen en -niveaus gedefinieerd om deze

polyvalentie te organiseren. Er werden 26 competenties gedefinieerd, die overeenkomen met de in AMBI toegekende competenties. De verworven en te verwerven competenties worden verzameld in een kadaster. De opleidingen voor de zogenaamde generieke basiscompetenties werden in 2016 georganiseerd en werden voortgezet in 2017. De instructies voor de generieke competenties werden in de twee talen opgesteld.

Ze werden ondergebracht in een digitale bibliotheek en zijn voortaan toegankelijk

voor alle personeelsleden. De opleidingen worden ondersteund door de coaches. Dankzij een reorganisatie binnen de RJV-Kas konden twee oude diensten samensmelten tot 1 nieuwe. Nabijheid van de medewerkers heeft als doel de polyvalentie te bevorderen. Binoom werken kan in bepaalde gevallen betere resultaten opleveren dan de opleidingen. De voortgang van de polyvalentie wordt geëvalueerd door het percentage te geven van de medewerkers die de anomalieën per competentie kunnen verwerken.

7. Nadruk op opleiding

Opleidingsmethode: een school zonder banken

Er werd in het bijzonder aandacht geschonken aan de opleidingen van de medewerkers die in de productiediensten werken. Elke medewerker krijgt een opleiding op maat, aangepast aan zijn of haar behoeftes. Een uniforme methode werd ontwikkeld en in 2017 getest tijdens de opleidingen die in het kader van de polyvalentie gegeven werden. De methode werd geëvalueerd en de uitgewerkte principes bleken positief te zijn (duidelijke bepaling van de doelstellingen, de doelgroepen duidelijk definiëren, individuele opvolging van de medewerkers, enz.).

Het manuele beheer over het opvolgen van de opleiding (feedback coach, resultaat evaluatie) moet gezien het grote aantal op te leiden medewerkers nog opgestart worden. Een oplossing wordt onderzocht. Bij voorkeur in de opvolging op het opleidingsplatform dat in het project 12 van de bestuursovereenkomst ontwikkeld werd.

Een interne opleidingsite

We wilden een opleidingsplatform uitwerken waarop onze medewerkers een volledig overzicht van ons intern opleidingsaanbod konden bekijken. En waarop ze zich kunnen inschrijven en we alles kunnen opvolgen.

Om rekening te houden met de synergiewerkzaamheden op het vlak van de OISZ en andere federale overheden, werden verschillende tools vergeleken en beoordeeld op hun efficiëntie en kostprijs.

Eind 2016 werd er na een kostenbatenanalyse geopteerd

om beroep te doen op de tool van het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid): 'ITMAaas (ITMA as a service)' die het platform van het OFO ondersteunt. Een backoffice laat toe om een eigen catalogus van de opleidingen aan te maken, opleidingen in te plannen en de gegevens van de deelnemers te beheren. De beheerders van de interne opleidingswebsite volgden in 2017 een opleiding bij het OFO om zich vertrouwd te maken met de werking van het backoffice.

Daarna werd intern de structuur, architectuur en lay-out van de opleidingswebsite ontwikkeld. De opleidingsdienst kan zelf

de inhoud van deze website up-to-date houden dankzij de ontwikkeling van een gebruiksvriendelijke interface.

Om zijn tool te kunnen delen met andere administraties, heeft het OFO gewerkt aan het ter beschikking stellen van webservices, die via een beveiligd platform (Federal service Bus) bepaalde functionaliteiten van de opleidingswebsite ondersteunen. Deze worden begin 2018 intern uitgetest. De lancering van de opleidingswebsite is voorzien tegen het einde van het 1ste kwartaal 2018.

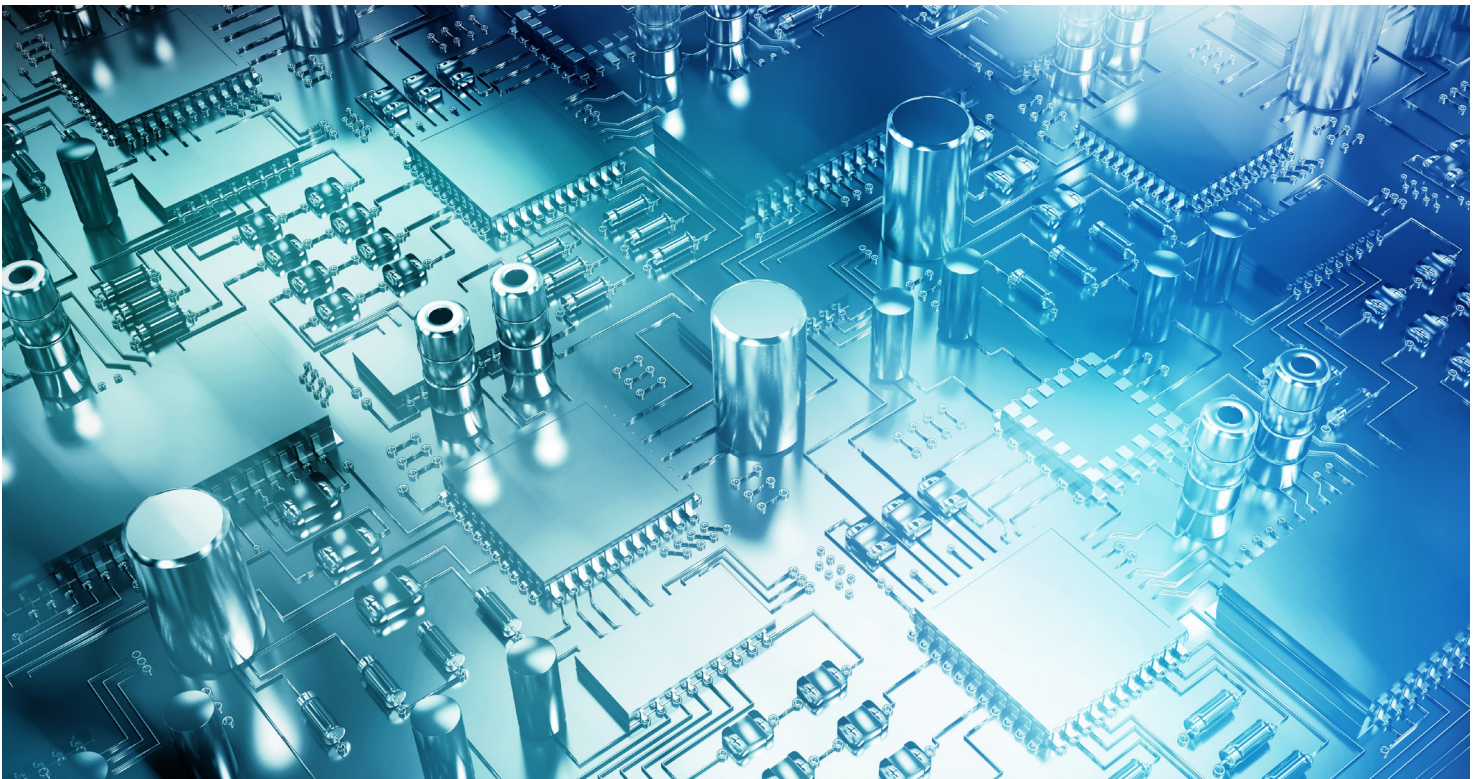
Het tweede luik van het project omvat een forum. Dit forum werd geïntegreerd in het nieuwe

8. Instrument om kennis te delen

Tijdens de vorige bestuursovereenkomst werden alle processen beschreven in survivalkits. Alle documenten met betrekking tot kennis werden eveneens samengebracht in een virtuele bibliotheek.

In 2017 hebben we deze processen bijgewerkt en van nieuwe, overzichtelijke lay-outs voorzien. We hebben van de technologische veranderingen gebruik gemaakt om een nieuwe virtuele bibliotheek (Sharepoint) aan te maken die nog performanter is op het vlak van opzoeken en beheer van historiek. De site KM (Kennis Management) werd in juli gelanceerd en 4 pilootprojecten werden uitgetest.

De migratie van de documenten naar de site KM voor de volledige RJV zal in januari 2018 beginnen. Het uiteindelijke doel is dat iedereen gemakkelijk de informatie terugvindt die helpt om zijn taak uit te voeren.



9. Het personeel krijgt onze volledige aandacht

Tevredenheidsenquête: we zijn goed bezig

De resultaten van de tevredenheidsenquête zijn over het algemeen goed tot zeer goed. De algemene tevredenheid stijgt en we zitten bijna overal boven het federaal gemiddelde. Het is vooral van belang dat het nieuwe werken gunstig scoort. Natuurlijk is de nabijheid van het station een goede zaak, maar het gaat over meer. Telewerk heeft een belangrijke positieve impact. De balans werk-privé

is voor de meeste collega's beter in evenwicht en niet meer punten levert minder stress op. Op één vlak tekent zich een verontrustende tendens af: de tevredenheid over het contact met de collega's daalt. Met 31 % zitten we onder het federaal gemiddelde. Dat is niet dramatisch, maar het is zeker voor verbetering vatbaar. Over het algemeen komen in de resultaten een aantal zaken terug die al

langer gekend zijn. Meestal gaat het in de positieve richting, maar is er nog verbetering mogelijk. Alles wat met de loopbaan te maken heeft springt in het oog, maar eigenlijk ook een aantal reacties op het leidinggeven. Er is met het voltallige personeel een actieplan uitgewerkt en er werden in 2017 al de nodige initiatieven genomen.



De grenzen tussen de diensten slopen om beter samen te werken

In 2017 hebben we de inspanningen voortgezet om banden tussen de diensten en de medewerkers beter aan te halen. Via artikels op het intranet, hebben we het werk van de meeste diensten belicht. Dankzij deze artikels kon het personeel het werk van collega's beter waarderen.

De toepassing who's who zorgt ervoor dat we de collega's, hun competenties en hobby's beter kennen. De teambuilding en de sportdag blijven bevoorrechte ontmoetingsmomenten. Het Forum is een marktplaats waar ideeën onder de diensten uitgewisseld worden. Dit Forum kan in de toekomst voor nog

meer zaken gebruikt worden. We hebben ook gecommuniceerd over de voortgang van het managementplan en de verschillende projecten. Zo kreeg iedereen een duidelijk overzicht over de organisatie van de RJV.

Seminarie traumatiserende gebeurtenissen

22 Maart 2016:

De RJV zat niet in het oog van de storm. We hebben indirect iets gemerkt van de laffe terroristmedaden in Brussel. Maar iedereen was natuurlijk zeer onder de indruk. Sindsdien hebben we de veiligheid van het gebouw verhoogd. Er is vooral meer controle op bezoekers. In oktober van 2017 hebben we voor alle leidinggevenden een reflectiedag georganiseerd. Er is verder gewerkt aan een scenario voor het geval zich iets ernstig voordoet. Ook al hoopt iedereen dat het nooit boven gehaald moet worden, we zullen niet meer improviseren. We kregen een pakkende getuigenis van een persoon die vlak boven het metrostation Maalbeek aan het werk was. Het moet verschrikkelijk geweest zijn. Maar we hebben er ook uit geleerd hoe spontaan de solidariteit op dat moment kan zijn.



De RJV beschikt over een cel welzijn.

Deze gemengde cel is samengesteld uit de vereniging van het personeel, de sociale dienst en de preventiedienst. Ze is proactief op het vlak van de duurzame ontwikkeling en houdt toezicht op de werkgroep 'duurzaamheid'. Deze werkgroep is samengesteld uit medewerkers die de verschillende directies van de RJV vertegenwoordigen. Deze stelt een continue actieplan voor op het vlak van de fysieke en mentale gezondheid, het milieu en de eerlijke handel. Tot slot sensibiliseert de groep het personeel onder meer door welzijnsfiches te verspreiden op het intranet.

10. Financiën

Twee jaar geleden zijn we verhuisd naar een nieuw gebouw. Door die verhuis hebben we flink kunnen besparen op onze uitgaven aan gas, elektriciteit, onderhoud en bewaking. Sommige daarvan waren éénmalig omdat er in het eerste jaar een garantietermijn liep. De onderhoudscontracten die in de plaats gekomen zijn hebben de uitgaven voor het gebouw doen toenemen met 40.000 EUR.

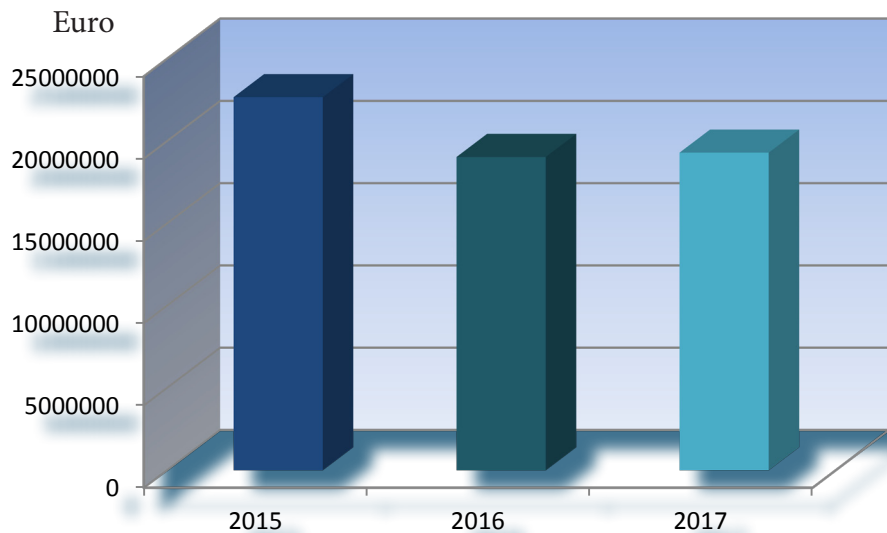
In 2017 werden nieuwe acties ondernomen om een maximum aantal rekeningnummers van arbeiders te verkrijgen. Bovendien steeg het aantal arbeiders die aangesloten zijn bij de RJV. Dit betekent een stijging van het aantal verzonden rekeninguittreksels en fiscale fiches.

Op het vlak van informatica-uitgaven zijn het overgrote deel vaste licentie- en onderhoudskosten. Ontwikkelingskosten zijn er vooral op het vlak van het up-to-date houden van de toepassing die we in 2015 in gebruik hebben genomen. Daarnaast brachten de projecten 'Fouten zo vlug mogelijk recht zetten' en 'De website is een trekpleister' een bijkomende investeringsuitgave van 210.000 EUR met zich mee.

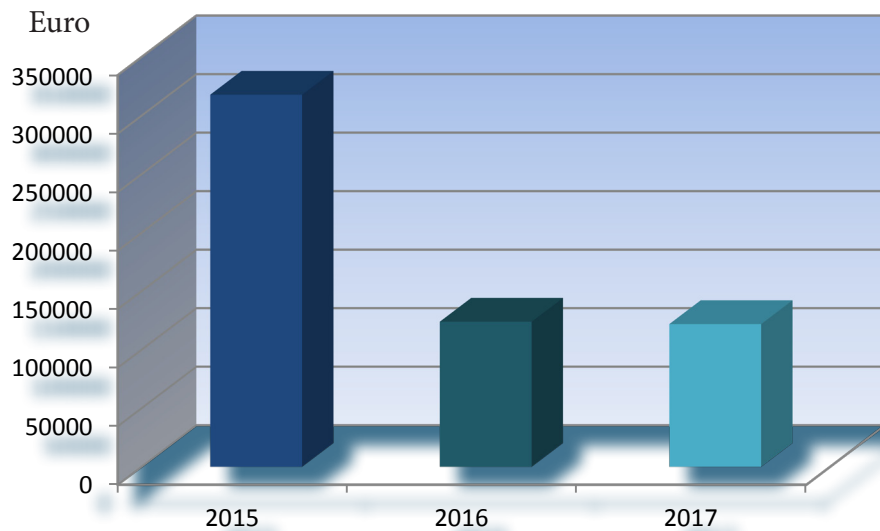
Ook in 2017 zijn de personeelskosten verder gedaald. Tegenover 15 personeelsleden die om diverse redenen vertrokken zijn (pensioneringen, einde contract, ontslag) hebben we 7 nieuwe medewerkers kunnen aanwerven.



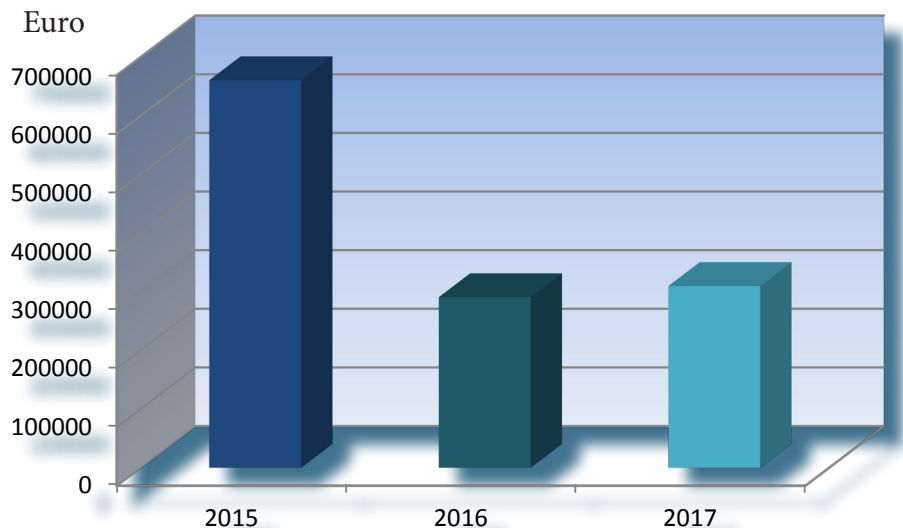
Totaal uitgaven



Energie



Gebouw



11. Klachtenmanagement

In 2017 werden een groot aantal informatieaanvragen verkeerdelijk via het online klachtenformulier ingediend. Daardoor steeg het aantal officiële klachten naar 130. Er waren echter slechts 9 gegronde klachten en die konden uiteindelijk opgelost worden.

Prioriteiten 2018

1. Vereffening 2018

Vakantie is ons werk, zeggen we graag. Dit kan natuurlijk alleen maar succesvol zijn als we op tijd en juist uitbetalen. We moeten de lat dan ook heel hoog leggen, bij een perfecte vereffening. Natuurlijk stellen zich ieder jaar grote en kleine problemen, maar we moeten die oplossen vooraleer de mensen daar een nadeel van ondervinden.

2. Een moderne informaticatoepassing

De RJV is een kleine instelling, die niet altijd opgemerkt wordt in de grote communicatie-zee. Toch is het van zeer groot belang dat wie de RJV nodig heeft, gemakkelijk toegang krijgt. Met de nieuwe website wordt het merk RJV gepromoot, maar daar mag het niet bij blijven. In 2018 zetten we alles op alles om van COVA een moderne informaticatoepassing te maken. De systemen voor werkgevers en werknemers worden op elkaar afgestemd en er komt een aantrekkelijke look. Het wordt ook mogelijk om in de toekomst op een meer flexibele manier te betalen.

3. Holidays@work

De Bijzondere Vakantiekassen werkten in 2013 een strategisch plan uit, dat hen op een hoger en transparanter niveau brengt. Er is lang en hard aan samengewerkt om dat plan te implementeren. Een belangrijk onderdeel is het nieuwe controlesysteem, waar een responsabilisering van de Bijzondere Kassen inbegrepen is. In 2017 is dat een eerste keer getest, in 2018 wordt het effectief.

4. Efficiëntie

In de bestuursovereenkomst staan twee projecten over efficiëntieverhoging: 'Elke eurocent telt' en 'De motor moet perfect draaien'. Het ene project wil de ABC-kostenberekening inzetten voor een efficiënter beleid. Het andere voert lean-management in voor alle diensten. Beide projecten zijn al uit de stijgers, maar moeten zich in 2018 bewijzen. We gaan voor een perfect draaiende motor.

5. Duurzaamheid

Duurzaamheid is een kernwoord in de lopende bestuursovereenkomst. Er zijn drie aspecten: milieu, gezondheid

en fairtrade. In 2018 wordt vooral de voorbereiding afgerond om een EMAS-certificaat te behalen. Dit garandeert respect voor het milieu. Als alles goed gaat, zijn die voorbereidingen eind 2018 zover gevorderd dat het certificaat het jaar daarop gehaald wordt. Dat is vroeger dan voorzien.

6. Faire en transparante communicatie

Eerlijke en transparante communicatie, daar gaan we voor. Jaarlijks reiken we een prijs uit voor faire communicatie, maar we hebben ondertussen ook twee klankborden. We ontvangen feedback over de interne communicatie: geven we het juiste nieuws en doen we dat op een goede manier? We zoeken ook naar het effect van de externe communicatie, zeker nu we onze briefwisseling (via brief of mail) volgens nudgingprincipes opstellen. De klankborden zijn er, maar hun rendement moet in 2018 stukken hoger. Belangrijk is natuurlijk dat onze doelgroep niet altijd gemakkelijk de weg naar de informaticatoepassingen vindt. In 2018 wordt daar opnieuw campagne rond gevoerd.

7. NWOW

Eind 2015 trok de RJV in een nieuw gebouw. Het ging echter om veel meer dan om het moderne en praktische gebouw alleen. We stapten resoluut in het nieuwe werken: werken op de plaats die daar het best geschikt voor is, telewerk, niet meer punten. Dat veronderstelt een totaal nieuwe cultuur, die niet in een handomdraai gerealiseerd wordt. We werken er gewoon permanent aan verder. Daarbij gaat bijzondere aandacht naar het onderhouden van het contact met de collega's. Doordat de diensten op de verdiepingen nu meer in elkaar overlopen is al een hele weg afgelegd. Toch blijven er nog altijd symbolische beschotten over. Daar hoeft zeker niet krampachtig op ingegaan te worden, maar het blijft een heel belangrijk aandachtspunt.

8. Excellente coaches

Coaches zijn scharnierpunten in het nieuwe werken. De klassieke bureauchef bestaat al langer niet meer. Maar de begeleiding en ondersteuning van de leidinggevenden moet verder alle mogelijke aandacht krijgen.

De intervisies worden nog verder uitgewerkt, maar het is vooral van groot belang dat de RJV in een intensief opleidingsprogramma van het OFO stapt.

9. Opleiding

In de bestuursovereenkomst zijn twee projecten opgenomen rond opleiding. Die zijn de voorbije jaren al goed opgeschoten, maar beide worden volgend jaar gefinaliseerd. Er is een aangepaste methodiek ontwikkeld om de medewerkers van de kas op de meest efficiënte manier alle nodige opleidingen te geven. Er wordt systematisch vanuit een opleidingsplan gewerkt. Deze aanpak wordt afgewerkt. Hierbij hoort een heuse opleidingswinkel, een portaal site waar alle informatie over opleiding terug te vinden is en waar ook interactief mee gewerkt kan worden. Ook deze site zal in 2018 opengesteld worden.

10. Kennismanagement

Reeds in de vorige bestuursovereenkomst is een project kennismanagement uitgewerkt. Alle werkprocessen zijn beschreven en er is een

bibliotheek met survivalkits, instructies, handleidingen enzovoort. Tijdens de lopende overeenkomst moeten die documenten in een modern content managementsysteem gebracht worden. Dat is een titanenwerk, vooral omdat er een systeem van opzoeken van documenten en bijhouden van de historiek aan verbonden is. Dat werk verloopt volgens plan en zal in 2018 afgerond worden.

11.

Bestuursovereenkomst

In 2018 loopt de huidige bestuursovereenkomst af. De voorbereiding van de nieuwe overeenkomst krijgt dit jaar alle aandacht. De RJV doet dit traditioneel grondig en probeert daar een maximum aan medewerkers bij te betrekken. Het zou echter kunnen dat de overeenkomst verlengd wordt.

Fotokrediet: @RJV / Fotolia: @kaisorn, @bluedesign, @latoman, @md3d, @fotomek, @Jonny McCullagh,
@Web Buttons Inc, @mangpo2004, @boorningpie, @puckillustrations, @sdecoret, @dizain, @vectorfusionart,
@fotostock, @Axel Kock

Verantwoordelijke uitgever: Luc Vanneste - Administrateur-generaal

Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
Warmoesberg 48
1000 BRUSSEL

Tel. 02 627 91 11
E-mail: rjv@onva-rjv.fgov.be
Website: www.onva-rjv.fgov.be