



Wendbaarheid in een veranderende wereld

Jaarverslag

'22



RJV RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKSE VAKANTIE



Inhoud

Inleiding	4
Een beheerscomité dat de werknemers ondersteunt	6
Een nieuwe directie	7
Beheer van de sector jaarlijkse vakantie van de arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars	8
Correcte verdeling van de gegevens voor een optimale vereffening	8
De betalingen die alle vakantiefondsen samen verricht hebben	9
De onlinedienst 'Mijn vakantierekening'	11
De onlinedienst 'Vakantierekening - Werkgever'	11
Een inspectie met een luisterend oor	12
Vooruitgang boeken met Holidays@Work	12
Een reglementering die evolueert naar meer solidariteit	13
De solidariteit in het kader van de energiecrisis	13
Berekening en betaling van de vakantiegelden door de RJV-Kas	14
De vereffening voor de RJV-Kas	14
De verschillende communicatiekanalen om een bankrekeningnummer mee te delen	16
Een efficiënt telefoonplatform	18
Het contactcenter	19
Tevreden klanten	19
Verscheidenheid aan redenen van telefoonoproepen	20
Leningen toegekend aan vakantiecentra	21
Onze beheersuitgaven	22
Onze diensten zo dicht mogelijk bij onze klanten	24
De Campagne 'mijnvakantierekening.be'	24
De functionaliteiten van de eBox ten volle benutten	26
Het aantal onbetaalde vakantiegelden doen dalen	27

Informatieveiligheid	28
De persoonsgegevens beschermen (AVG)	28
Het voorkomen van phishing	29
De continuïteit van ons werk en de beveiliging van onze gegevens garanderen	30
De continuïteit van onze bedrijfstoepassingen garanderen	30
Het maatschappelijk engagement staat centraal in de RJV	31
Het milieumanagementsysteem	31
Een steeds performante EPB-score	31
Constante, duurzame acties	32
Onze dagelijkse activiteiten	33
Klantgerichte communicatie	33
Aankoopcyclus 2.0 SAP	34
Diversiteit	35
Duurzaam welzijn op het werk	35
Aanpassing van de interne beheersing	36
Kwaliteit garanderen met de gemeenschappelijke interne audit	37
Een performante IT-omgeving	38
Aanwerven naargelang de reële behoeftes	39
Kennis ontwikkelen via opleidingen	39
Wat zullen in 2023 onze uitdagingen zijn?	40

Inleiding

Wendbaarheid in een veranderende wereld



Het jaar 2022 was alweer een uitzonderlijk jaar en stond opnieuw in het teken van flexibiliteit en aanpassing.

Na 4 jaar als administrateur-generaal ad interim kon Jocelyne Julémont finaal de fakkel doorgeven en genieten van haar welverdiend pensioen. Verder was het een jaar waarin we van de ene crisis overgingen in de volgende crisis, waarbij de medewerkers van de RJV wendbaarheid, professionalisme en doorzettingsvermogen hebben getoond.

De nieuwe crisis die zich vertaalde in een energiecrisis had niet dezelfde impact als de coronacrisis maar zorgde voor bijkomende uitdagingen. Dankzij de investeringen van de RJV jaren geleden hadden we reeds een bijzondere aandacht voor het energiegebruik binnen onze organisatie en kenden we al mooie resultaten. Toch spanden we ons nog extra in om samen de energiecrisis het hoofd te bieden. We verlaagden onder andere de temperatuur in ons gebouw en beperkten het energieverbruik op bepaalde verdiepingen.

Het was echter ook het tweede jaar dat de RJV ingevolge de covidcrisis belangrijke meeruitgaven had waar geen inkomsten tegenover stonden. Dit gebruikte de reserves van het stelsel op. Op heden kunnen we dit financieel nog opvangen, maar een structurele oplossing dringt zich intussen wel op.

Hiernaast was er bijkomende onduidelijkheid: terwijl er voor 2020 en 2021 door de regering beslist werd om de dagen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ingevolge het

coronavirus gelijk te stellen met effectieve prestaties waardoor ze in aanmerking genomen worden in de berekening van het vakantiegeld, werd pas in 2023 een beslissing genomen voor de tijdelijke werkloosheid corona 2022. Dit was van groot belang voor de burger, maar ook voor de RJV en de bijzondere vakantiefondsen om de burgers correct te kunnen informeren.

Niettegenstaande de vele uitdagingen die de crisissen met zich mee brachten, werden er heel wat goede resultaten geboekt.

Dankzij het professionalisme, het engagement en de doeltreffendheid van de medewerkers van de RJV werden aan 1,2 miljoen arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars tijdig en correct de vakantiegelden betaald.

We droegen ook bij aan het voortbestaan en de heropleving van de toeristische sector door redelijke en realistische aanpassingen in de terugbetalingsplannen van de vakantiecentra die het moeilijk hadden. Dit zorgde ervoor dat de betrokken actoren uit deze sector, die sterk getroffen waren door de crisis, beweegruimte kregen.

Hiernaast werd er een reclamecampagne op het getouw gezet om de toepassing 'mijn vakantierekening' te promoten.

Voorts werd er intensief verder gewerkt aan een groot IT-project dat erop gericht is de duurzaamheid van de bedrijfstoepassingen en de continuïteit van de opdrachten van de RJV te verzekeren. De afdeling ICT zorgt voor de nodige ontwikkelingen, ziet erop toe dat de informatica-infrastructuur up-to-date gehouden wordt en dat de beveiliging en de bescherming van de gegevens verzekerd wordt. De informaticaveiligheid vraagt immers steeds meer onze aandacht.

Zoals dit jaarverslag goed illustreert, was wendbaarheid ons leidmotief in 2022 om de diverse crisissen het hoofd te kunnen bieden en voor de burgers de noodzakelijke dienstverlening te waarborgen, alsook een kernwaarde in de maatregelen die de sociale partners en het stelsel jaarlijkse vakantie ingevoerd hebben.

Karen De Sutter
Administrateur-generaal

Een beheerscomité dat de werknemers ondersteunt

De rechten op jaarlijkse vakantie voor elke werknemer verzekeren en in het bijzonder van de arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars, is een absolute prioriteit voor het beheerscomité van de RJV. Garanderen dat al deze werknemers kunnen genieten van de rust en het vakantiegeld die ze verdienen is immers één van onze kerntaken.

Nauwgezet overlegt het beheerscomité om voorstellen te formuleren en adviezen te geven over ontwerpen van wetten en koninklijke besluiten die op de RJV betrekking hebben. De RJV wordt paritair beheerd waarbij het beheerscomité samengesteld is uit:

- › een voorzitter;
- › vertegenwoordigers van de representatieve werkgeversorganisaties;
- › vertegenwoordigers van de representatieve werknemersorganisaties;
- › twee regeringscommissarissen;
- › en de administrateur-generaal en de adjunct-administrateur-generaal van de RJV.

De bevoegdheden van het beheerscomité hebben ook betrekking op het bijhouden van de rekeningen, het opstellen van de verschillende begrotingen en beslissingen over het beheer van de organisatie.

Het is met fierheid dat het beheerscomité ook de verschillende opdrachten en projecten, die door het volledige personeel van de RJV uitgevoerd werden, heeft kunnen volgen. Resultaten die weergegeven worden in dit jaarverslag en die de waarden van de RJV - durf, respect en betrouwbaarheid - in de verf zetten.

Sinds 2020 zetten de leden van het beheerscomité zich bovendien in om de werknemers te ondersteunen die getroffen werden door de gevolgen van de verschillende, opeenvolgende crisissen. Er werden akkoorden gesloten om de getroffen arbeiders en kunstenaars financieel te helpen door verschillende soorten van tijdelijke werkloosheid (werkloosheid corona 2020, 2021 en 2022, werkloosheid ingevolge de overstromingen in 2021 en 2022 en de energiewerkloosheid in 2022) gelijk te stellen. Dit was echter niet zonder gevolgen voor de RJV. Deze gelijkstellingen werden immers grotendeels gefinancierd via onze reserves die we de laatste 20 jaar opgebouwd hadden voor het opvangen van economische crisissen.

Eind 2021 heeft het beheerscomité preventief de risico's op uitputting van de reserves aan de regering gesignaleerd. Hoewel de gelijkstelling van die dagen een vanzelfsprekendheid was tegenover de situaties van de burgers, werd er voor de tijdelijke gelijkstellingen een compensatie aan de regering gevraagd. Er vonden heel wat vergaderingen en overlegmomenten plaats om tot een oplossing te komen, zonder dat dit gevolgen zou hebben voor de werknemers. Er werd ook een werkgroep, samengesteld uit een afvaardiging van het beheerscomité, gevormd om zich over bijkomende oplossingspistes te buigen. Dankzij onvermoeibare inzet en constructieve besprekingen zijn er intussen begin 2023 tijdelijke oplossingen gevonden voor een deel van de budgettaire kwesties. Het heropbouwen van onze reserves zal verder een prioriteit vormen voor het beheerscomité in 2023.

Samenstelling van het beheerscomité

Voorzitter
Alain Clauwaert

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

- › Marie-Noëlle Vanderhoven (ondervoorzitter)
- › Jean De Breuck
- › Patrick Loncol
- › Thierry Merchiers
- › Ivo Van Damme
- › Lieve Vanlierde
- › Jan Vochten

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

- › Koen Meesters (ondervoorzitter)
- › Selena Carbonero Fernandez
- › Virginie Caverneels
- › Nathalie Diesbecq
- › Carine Hiroux
- › Sabine Slegers
- › Michaël Venturi

- › Regeringscommissaris: José Berger
- › Regeringscommissaris: Perrine Nisol
- › Administrateur- generaal a.i.: Jocelyne Julémont (tot 30/09/2022)
- › Administrateur- generaal: Karen De Sutter (vanaf 01/10/2022)

Een nieuwe directie

Na jaren aan de leiding van de RJV ging Jocelyne Julémont, administrateur-generaal a.i., op 1 oktober 2022 met pensioen. Zo volgt Karen De Sutter haar op als administrateur-generaal van de Rijksdienst. De procedure voor een adjunct-administrateur-generaal is nog lopende.

Verder telt de RJV vijf directeurs die elk voor een afdeling verantwoordelijk zijn: RJV-Kas, Holidays-Networks, Financiën, ICT en HR & Facility. De solidariteit en samenwerking tussen de verschillende directies hebben het mogelijk gemaakt om verschillende projecten die in dit jaarverslag worden beschreven, uit te voeren.



Beheer van de sector jaarlijkse vakantie van de arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars

Correcte verdeling van de gegevens voor een optimale vereffening

De dienst 'Aansluitingen' van Holidays-Networks fungeert als het knooppunt voor de overdracht van informatie tussen de sector van de sociale zekerheid en de sector van de jaarlijkse vakantie.

Bedrijven die zijn aangesloten bij een vakantiefonds, worden opgenomen in het werkgeversrepertorium. Voor het jaar 2022 vertegenwoordigt deze database meer dan 143.000 werkgevers. Op deze manier hebben vakantiefonds toegang tot informatie over de prestaties en de inactiviteiten van de bij hun vakantiefonds aangesloten werknemers. Dit jaar werden de gegevens van bijna 1.735.000 werknemers doorgegeven aan de verschillende vakantiefonds. Dankzij deze verdeling van de gegevens kan de correcte afwikkeling van de berekening en uitbetaling van het vakantiegeld voor alle vakantiefonds gegarandeerd worden.

De betalingen die alle vakantiefondsen samen verricht hebben

In 2022 hebben alle vakantiefondsen, met inbegrip van de RJV-Kas, aan 1.615.297 arbeiders een brutovakantiegeld toegekend, en dit voor een totaalbedrag van 5.523.919.068,71 EUR:

- 63,5% hiervan werd toegekend door RJV-kas en vertegenwoordigt 72% van het totale aantal begunstigen;
- 36,5% werd toegekend door de 9 sectorale vakantiefondsen en vertegenwoordigt 28% van het aantal begunstigen.

Tabel over de betaling van de vakantiegelden

Vakantiefonds	Aantal werknemers	Vakantiegeld gepresteerde dagen (€)	Vakantiegeld gelijkgestelde dagen (€)	Totaal (€)
Voeding	127.963	452.622.476,37	39.079.850,40	491.702.326,77
Bouw	159.223	583.370.800,00	62.739.362,20	646.110.162,20
Hout	7.255	30.387.483,22	2.343.727,91	32.731.211,13
Metaal	125.823	573.918.948,18	68.661.257,65	642.580.205,83
Haven	13.277	89.488.099,37	7.718.569,84	97.206.669,21
Fotografie	1.033	7.610.186,71	544.029,37	8.154.216,08
Vacantex	13.808	52.808.133,08	8.038.878,75	60.847.011,83
Non-ferro	4.625	30.803.369,95	2.134.321,79	32.937.691,74
Diamant	467	1.482.314,50	265.203,48	1.747.517,98
RJV-Kas	1.161.823	3.121.645.677,88	388.256.378,06	3.509.902.055,94
Algemeen totaal	1.615.297	4.944.137.489,26	579.781.579,45	5.523.919.068,71



De onlinedienst 'Mijn vakantierekening'

Dankzij de onlinedienst 'Mijn vakantierekening' kan een arbeider of niet-zelfstandige kunstenaar gemakkelijk de duur van zijn vakantie, het bedrag en de betaaldatum van zijn vakantiegeld raadplegen. Via deze toepassing kan hij ook snel zijn briefwisseling met de verschillende vakantiefondsen terugvinden. Verder kan de werknemer gemakkelijk zijn bankrekeningnummer doorgeven of wijzigen om zijn vakantiegeld te ontvangen.

'Mijn vakantierekening' is een beveiligde toepassing die beschikbaar is op PC, tablet en smartphone. Onze teams verbeteren continu de gebruiksvriendelijkheid ervan en luisteren naar de gebruikers om deze nog intuïtiever te maken. Daardoor blijft het aantal gebruikers alsmear stijgen. In 2022 waren er meer dan 832.000 werknemers die ingelogd hebben op de onlinedienst, dit is een stijging van 29,4% ten opzichte van vorig jaar.



De onlinedienst 'Vakantierekening - Werkgever'



Er is ook een onlinedienst beschikbaar voor de werkgevers en de sociale secretariaten. Deze dienst, 'Vakantierekening - Werkgever' genaamd, zorgt ervoor dat ze de gegevens over de jaarlijkse vakantie van hun werknemers gemakkelijk kunnen terugvinden. Een eenvoudige en gebruiksvriendelijke toepassing waarmee 7.900 bedrijven alle informatie terugvinden.

Een inspectie met een luisterend oor

De inspecteurs van de RJV ondersteunen de vakantiefondsen bij hun werk door op het terrein de werknemers, werkgevers, sociale secretariaten en socialezekerheidsinstellingen bij te staan. In 2022 werden meer dan 630 onderzoeken gevoerd over:

- › arbeidsongevallen;
- › terugvordering van niet-verschuldigde bedragen;
- › afwezigheden wegens ziekte;
- › rechthebbenden van overleden werknemers.

De inspecteurs helpen ook in de zoektocht naar bankrekeningnummers van werknemers. Ze contacteren de werknemers rechtstreeks of gaan ter plaatse, bijvoorbeeld op het adres van de werknemer of bij de werkgever.



Vooruitgang boeken met Holidays@Work

Jaarlijks voeren de inspecteurs van de RJV ook een controle uit, genaamd Holidays@Work. Deze controle draagt bij aan de verbetering van de transparantie en kwaliteit van de dienstverlening die de vakantiefondsen aan de arbeiders bieden. Hierbij worden de toekenning van de vakantie rechten en de boekhoudkundige verwerking ervan gecontroleerd.

In 2022 werden nieuwe criteria toegevoegd om het controlebereik te vergroten en de dienstverlening van de vakantiefondsen te harmoniseren. Het gaat om de criteria die gericht zijn op:

- › de snelheid in de verwerking van de dossiers;
- › de kwaliteit van de gelijkstelling van de periodes van arbeidsongeschiktheid;
- › en de afname van het aantal onbetaalde vakantiegelden.

De rol van het departement Holidays-Networks als coördinator van de sector jaarlijkse vakantie zorgt ervoor dat een gelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de werknemers verzekerd kan worden.

Een reglementering die evolueert naar meer solidariteit

In het kader van de coronacrisis en de gevolgen van de bijzonder zware overstromingen in de zomer van 2021 gaf de sector jaarlijkse vakantie blijk van solidariteit met de werknemers die tijdelijk werkloos waren wegens overmacht. Om de socio-economische impact voor deze werknemers te beperken, besloten de sociale partners en de regering dat deze werkloosheidsdagen gelijkgesteld moesten worden met effectieve werkdagen voor de berekening van de dagen jaarlijkse vakantie en het wettelijk vakantiegeld. Dit had een impact op het bedrag van de vakantiegelden van 2022 omdat de berekening van het vakantiegeld plaatsvindt in het jaar dat volgt op de periodes van tijdelijke werkloosheid. Met deze uitzonderlijke gelijkstellingen leverde de sector jaarlijkse vakantie opnieuw een omvangrijke financiële inspanning van meer dan 150 miljoen EUR.



De solidariteit in het kader van de energiecrisis

De solidariteit zet zich voort in 2022, deze keer met de energiecrisis. Heel wat bedrijven bevinden zich, ondanks de solidariteit, in economische problemen omwille van de stijging van de energiekosten ten gevolge van de Russische, militaire agressie tegen Oekraïne.

Om deze bedrijven te helpen werd een 'Bijzonder stelsel van tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen voor energie-intensieve bedrijven' geïntroduceerd.

Via dit stelsel kunnen de vakantiefondsen voor de getroffen werknemers de dagen werkloosheid gelijkstellen met effectieve werkdagen voor de berekening van de dagen jaarlijkse vakantie en het wettelijk vakantiegeld van 2023.



Berekening en betaling van de vakantiegelden door de RJV-Kas

De vereffening voor de RJV-Kas

De vereffening van het vakantiegeld 2022 was opnieuw succesvol voor de RJV-Kas. De vakantiegelden werden correct en zonder bijkomende betalingen betaald voor de gegevens die voor de betalingsdatum binnengekomen waren.

In tegenstelling tot het voorgaande jaar steeg het aantal werknemers die in 2022 vakantiegeld vanwege RJV-Kas ontvangen met 16.290.

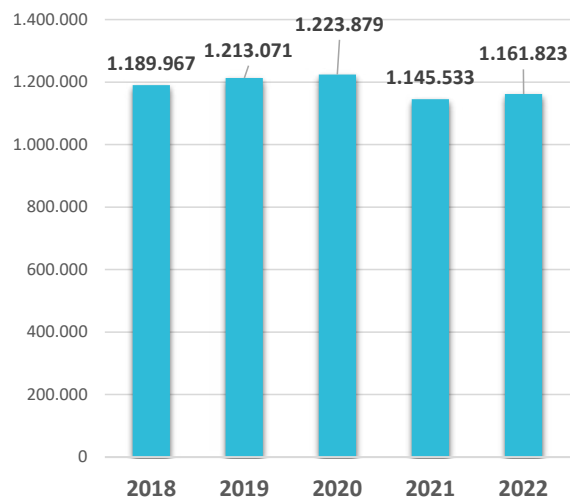
De RJV-Kas heeft € 3.509.902.055,94 bruto betaald in 2022 tegenover € 3.412.747.764,79 bruto in 2021, ofwel een stijging van 2,85%.

Naast de sectorale vakantiefondsen behoren de werknemers die aangesloten zijn bij de RJV-Kas tot 147 verschillende werkgeverscategorieën.

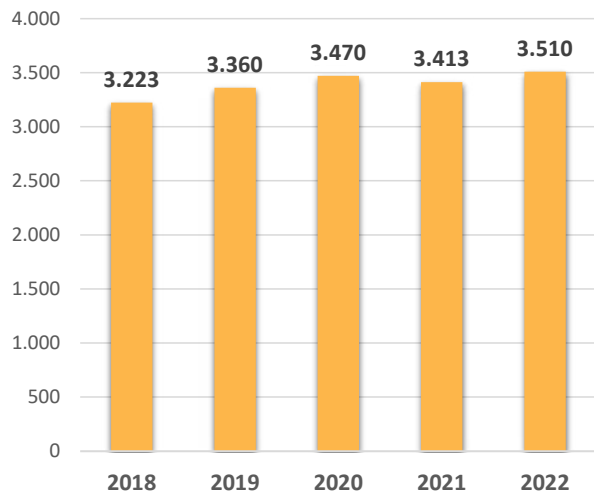
Het uitzendwerk, de dienstencheques en horeca zijn de werkgeverscategorieën die het meest vertegenwoordigd zijn binnen de RJV-Kas.

56,34% van de werknemers van de RJV-Kas zijn tewerkgesteld in sectoren die gekenmerkt worden door contracten van korte duur, heel wat veranderingen en onstabiele situaties.

Aantal arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars met te betalen vakantiegeld (≥10€) per vakantiejaar



Bedrag van vakantiegeld in miljoen euro





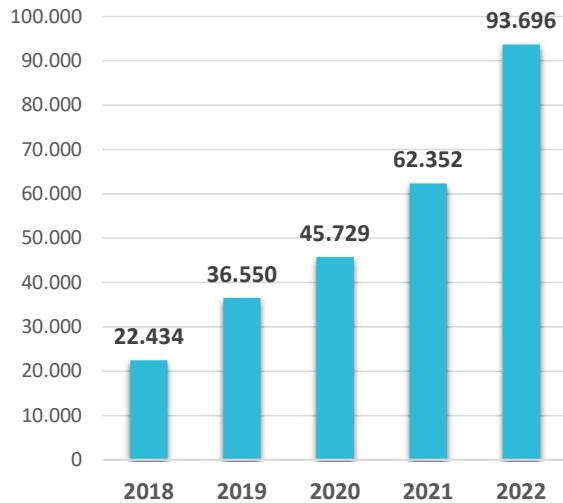
De verschillende communicatiekanalen om een bankrekeningnummer mee te delen

De RJV, samen met alle vakantiefondsen, hebben de werknemers steeds aangespoord om de onlinedienst 'Mijn vakantierekening' te gebruiken om hun rekeningnummer mee te delen of te wijzigen. Begin 2022 werd daarvoor trouwens een campagne gelanceerd om de toepassing te promoten. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen, aangezien het aantal registraties via dit platform jaar na jaar toeneemt. Zo werden 93.696 rekeningnummers meegedeeld via de onlinedienst in 2022 tegenover 62.352 in 2021, ofwel een stijging van 50,27%. Eenvoudiger, sneller en veiliger, de werknemers geven meer en meer de voorkeur aan dit communicatiekanaal.

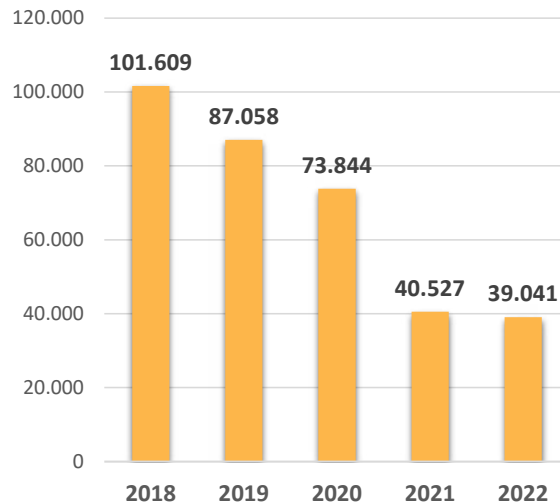
Sommigen blijven het onlineformulier van de website van de RJV gebruiken maar er is een dalende trend (39.041 in 2022 tegenover 40.527 in 2021, ofwel een daling van 3,67%).

Andere werknemers voor wie het moeilijk is om de nieuwe technologieën te gebruiken, delen hun nummer via andere kanalen mee.

Aantal rekeningnummers, ingevoerd via 'Mijn vakantierekening'



Aantal rekeningnummers, ingevoerd via het onlineformulier



Een efficiënt telefoonplatform

In de loop van 2022 lag het aantal telefoonoproepen in het contactcenter nog hoger dan voor de coronacrisis. Dankzij het nieuwe technologisch platform van het contactcenter, dat de RJV in december 2020 ingevoerd heeft, is het aantal oproepen naar de medewerkers echter wel gedaald.

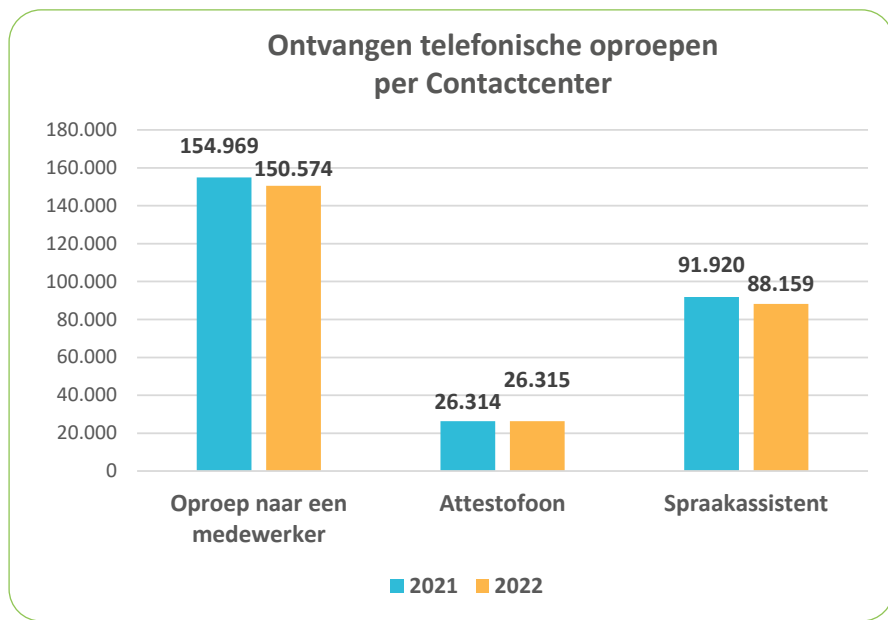
De overige oproepen werden verwerkt via de twee geautomatiseerde diensten:

- De attestfoon waarmee de burgers kunnen vragen om een vakantieattest of duplicaat van hun rekeninguittreksel via de post op te sturen.
- Een spraakassistent waarmee automatisch, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 geantwoord kan worden op vragen over de totale vakantieduur en de betaaldatum.

Als de werknemer niet gekend is in de databases, wordt hij hiervan rechtstreeks verwittigd.

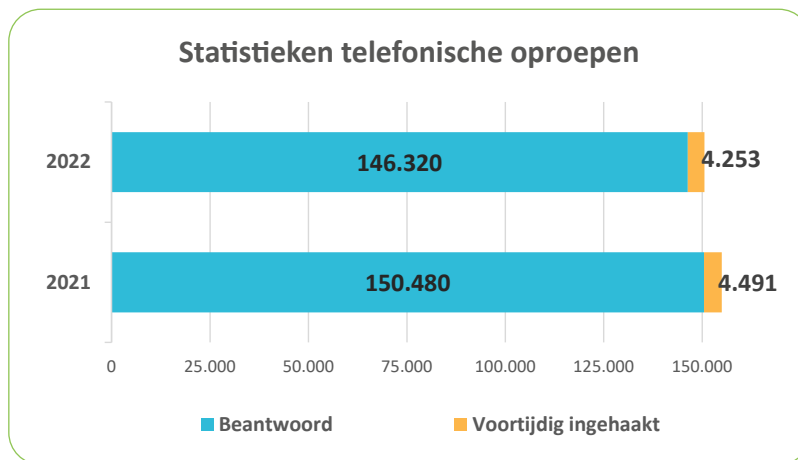
In 2022 konden 88.189 oproepen automatisch verwerkt worden door de spraakassistent en konden 26.315 attesten of rekeninguittreksels afgeleverd worden via de attestfoon.

De medewerkers hebben 4.395 telefoonoproepen minder gekregen dan in 2021, waardoor ze meer tijd hadden om te antwoorden op complexe vragen en een gepersonaliseerde en kwaliteitsvollere dienstverlening aan de klanten te verschaffen.



Het contactcenter

In 2022 hebben onze medewerkers van het contactcenter 150.574 telefoonoproepen beantwoord. Alles wordt in het werk gesteld om de burgers snel en optimaal te informeren. Net zoals vorig jaar werden 97,2% van de binnenkomende oproepen beantwoord. De gemiddelde wachttijd voor een beantwoorde oproep daalde van 32 naar 27 seconden.



Tevreden klanten

De tevredenheid van onze klanten is een prioriteit voor de RJV. Daarom wordt er elk jaar een tevredenheidsenquête gevoerd bij de klanten in de maand mei. Het gaat hier om de meest intense periode tijdens de vereffening.

De scores die dit jaar toegekend werden, tonen nogmaals de hoge tevredenheid over onze dienstverlening aan. De gemiddelde tevredenheidsscore voor dit jaar bedraagt immers 9,32/10, terwijl deze score 9,23/10 bedroeg in 2021. Het gaat om de hoogst behaalde score sinds de invoering van deze tevredenheidsenquête in 2013. De burgers zijn dus, voor de overgrote meerderheid, meer en meer tevreden over onze diensten.

De RJV-Kas heeft veel middelen ingezet om deze resultaten te behalen:

- De medewerkers van de RJV volgen opleidingen voor het onthaal aan de telefoon.
- Elk jaar worden de FAQ (Frequently Asked Questions) aangepast om de inhoud van de antwoorden te verbeteren.
- Alle technische middelen worden gebruikt om onze reactiviteit te verbeteren (back-upsysteem).

De planning van het contactcenter past zich aan de dagelijkse toevloed van oproepen aan zodat de middelen op een efficiënte manier ingezet en de behoeften van de klanten optimaal vervuld worden.

Verscheidenheid aan redenen van telefooproepen

De vragen over het moment van de betaling van het vakantiegeld vormen de voornaamste bezorgdheid van de personen die bellen (47,31%).

Daarna komen de vragen over het aantal vakantiedagen zoals het resterende saldo aan vakantiedagen of de verschillende manieren om zijn verlof te nemen (15,21%).

12,49% van de ontvangen oproepen hebben geen betrekking op de RJV. Ze zijn ofwel voor een ander vakantiefonds ofwel voor een andere instelling van sociale zekerheid. Onze medewerkers in het contactcenter blijven deze burgers echter zo goed mogelijk informeren of verwijzen hen door naar de bevoegde instelling of organisatie.





Leningen toegekend aan vakantiecentra

‘Vakantie is ons werk’. Dat is onze leuze. Om de jaarlijkse vakantie te promoten kent de RJV daarom leningen aan gunstige rentevoeten toe aan de vakantiecentra die gericht zijn op het sociaal toerisme. De leningen worden aangewend voor het uitvoeren van nieuwbouwprojecten, uitbreidings- en/of renovatiewerken.

Het uitstaand bedrag van de leningen is samengesteld uit het totale bedrag van de toegekende leningen, verminderd met de terugbetaling van de kapitaalaflossingen.

Verrichtingen die in 2022 uitgevoerd werden

	1/1/2022	31/12/2022	Evolutie
Lopende leningen	49.272.214,45	49.272.214,45	0
Terugbetaalde kapitalen	22.746.384,11	27.942.648,40	5.196.264,29
Nog op te nemen leningen	1.296.293,57	1.296.293,57	0
Uitstaand bedrag leningen	26.525.830,34	21.329.566,05	5.196.264,29

In de loop van 2022 werden geen van de nieuw toegekende leningen opgenomen. Op de uitstaande leningen werd voor 5.196.264,29 EUR aan kapitaal afgelost. Deze aflossingen waren in 2022 uitzonderlijk hoog omdat voor veel van de uitstaande leningen ingevolge de coronacrisis het aflossingsplan herzien werd. Daarnaast werd in 2022 ook een lening vervroegd volledig terugbetaald. Door deze operaties neemt het uitstaand saldo van de toegekende leningen af van 26.525.830,34 EUR naar 21.329.566,05 EUR.

Onze beheersuitgaven

De personeelskosten

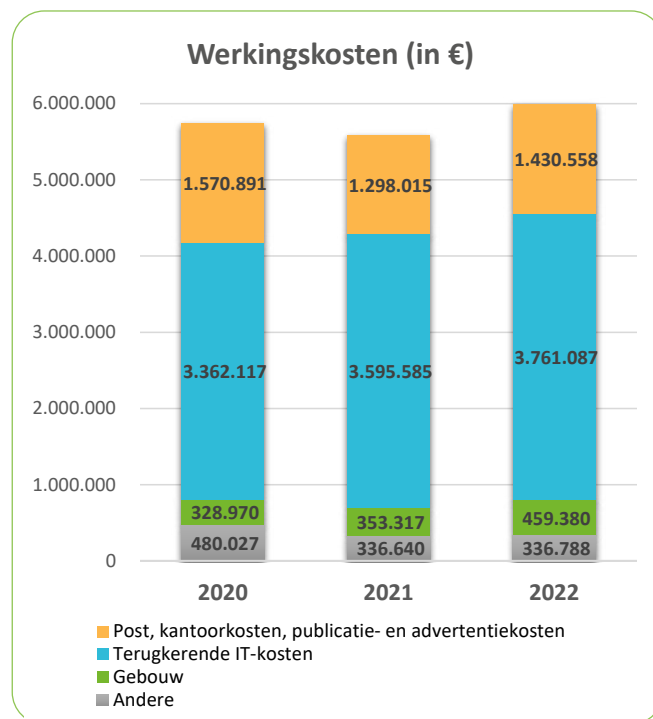
In 2022 zijn de personeelskosten (15,778 miljoen EUR) met 382.000 EUR gestegen ten opzichte van 2021. Deze stijging vinden we vooral terug bij de indexering van de lonen. De terugkeer naar kantoor zorgde voor een toename aan uitgaven voor abonnementen voor het openbaar vervoer. Ook de bijdrage om de pensioenen van de gepensioneerde, statutaire medewerkers te financieren, nam opnieuw toe.



De werkingskosten

De werkingskosten stijgen van 5.675.317,56 EUR in 2021 naar 5.987.812,19 EUR in 2022.

Bijna een derde hiervan heeft betrekking op de stijging van de gas- en elektriciteitsprijzen. Onze energiekosten stegen met 96.876,99 EUR ten opzichte van 2022. De stijging van de porttarieven zorgt ook voor hogere verzendingskosten voor onder andere de rekeninguittreksels. Een deel van deze stijging wordt opgevangen door het toenemend aantal eBox gebruikers. Op het vlak van informatica is de toename vooral toe te schrijven aan de indexatie van de lonen van het personeel tewerkgesteld via Smals.



De investeringskosten

De investeringen in 2022 stegen met 205.000 EUR ten opzichte van 2021. De grootste toename is terug te vinden bij de aankoop van nieuwe softwarelicenties waarmee de processen binnen IT beter gestroomlijnd en gemoderniseerd konden worden.



Onze diensten zo dicht mogelijk bij onze klanten

De Campagne 'mijnvakantierekening.be'

In 2020 had de RJV een reclamecampagne voorzien die gepaard moest gaan met de lancering van de nieuwe versie van onze onlinedienst 'Mijn vakantierekening'.

Na een lange periode van onzekerheid ingevolge de pandemie, kon de langverwachte reclamecampagne in 2022 dankzij de verbeterde gezondheidssituatie eindelijk van start gaan. Er werden voor die gelegenheid verschillende communicatiedragers uitgewerkt en verspreid via verschillende kanalen:

- › radiospots op Franstalige en Nederlandstalige radiozenders;
- › reclamevideo's op de sociale netwerken;
- › reclamebanners op verschillende websites;
- › visueel herontwerp van de website van de RJV om de campagne te weerspiegelen;
- › reclamepagina toegevoegd aan de briefwisseling;
- › elektronische handtekening in de e-mails.

Elk jaar zullen de verschillende communicatiemiddelen gebruikt worden vóór de vereffeningsperiode, met als doel werknemers aan te moedigen om gebruik te maken van de onlinedienst en een gewoonte te creëren: het gebruiken van mijnvakantierekening.be!



Strandplezier
dicht bij huis?

Of sneeuwpret in
het buitenland?



**Wat jij met je vakantiegeld doet,
dat kies je zelf.**

Of je nu gaat voor strandplezier of sneeuwpret? Voor het exacte bedrag van je vakantiegeld, de betaaldatum en je aantal vakantiedagen, surf je naar één adres: mijnvakantierekening.be
Makkelijk en overzichtelijk!

.be



RJV RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKE VAKANTIE

Check je vakantiegeld op

mijnvakantierekening.be

voor arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars

De functionaliteiten van de my e-box ten volle benutten

De RJV zet zijn inspanning voort om de kwaliteit van de dienstverlening aan zijn klanten te verbeteren door zich aan te passen aan de veranderingen op technologisch en beleidsvlak.

Sinds april 2021 worden drie types van documenten via de eBox Burger verstuurd:

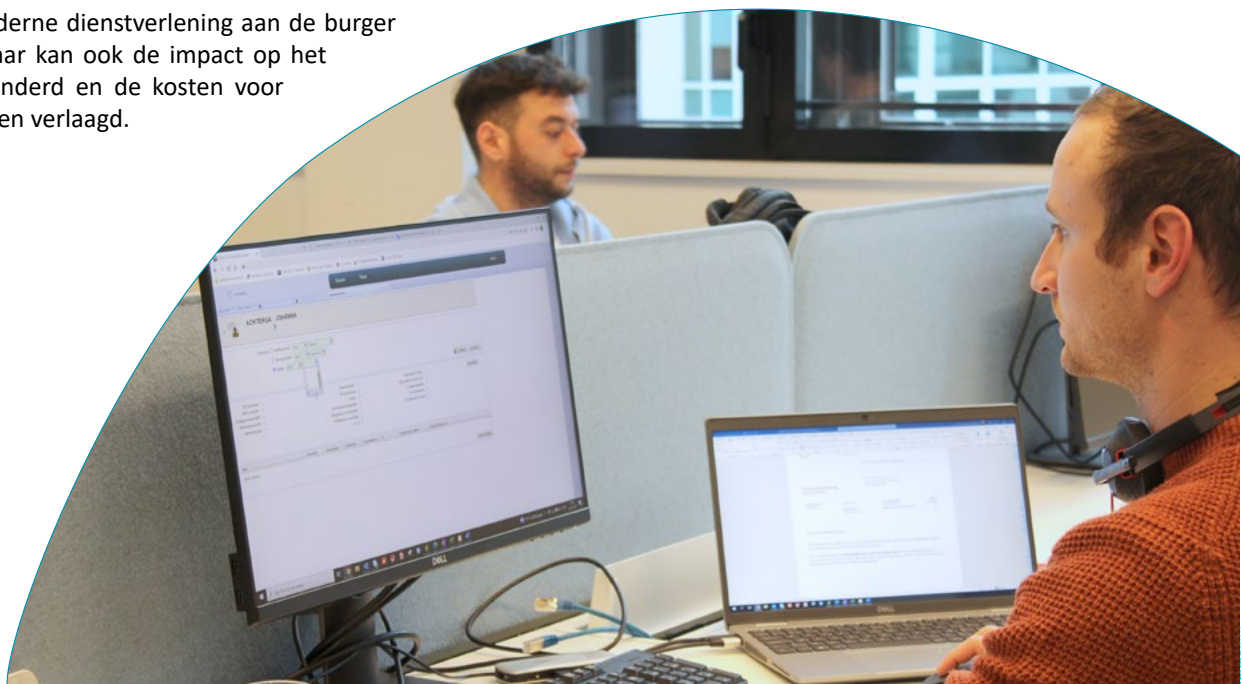
- › de fiscale fiche;
- › het rekeninguittreksel;
- › en het globale vakantieduurattest.

Voor de werknemers die hun eBox geactiveerd hebben, worden deze documenten niet meer via de post maar enkel via de eBox verstuurd.

Begin 2022 hadden 24,74% van de werknemers die aangesloten zijn bij RJV-Kas, reeds hun eBox geactiveerd. Dit percentage dat constant evolueert, bedroeg 36% op het einde van het jaar 2022, ofwel meer dan één klant op drie. Door gebruik te maken van de eBox kan niet alleen een efficiënte en moderne dienstverlening aan de burger worden geboden, maar kan ook de impact op het milieu worden verminderd en de kosten voor briefverzending worden verlaagd.

Net zoals de onlinedienst ‘Mijn vakantierekening’ maakt de eBox Burger het mogelijk om het dagelijkse leven van onze werknemers te vergemakkelijken door ervoor te zorgen dat ze om het even waar en om het even wanneer op een veilige manier hun documenten kunnen raadplegen.

In 2023 is voorzien dat alle brieven die de RJV-Kas aan de burger richt, via eBox verstuurd worden. De burgers die hun eBox nog niet geactiveerd hebben, zullen de documenten via de post blijven ontvangen. Als overheidsdienst moet de RJV er immers over waken ook de burgers te bedienen die moeilijkheden ondervinden met de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.



Het aantal onbetaalde vakantiegelden doen dalen

Jaarlijks blijft iets meer dan 1% van de vakantiegelden onbetaald aan arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars. Dit komt deels doordat de RJV niet beschikt over de gegevens van sommige werknemers, zoals werknemers die naar het buitenland zijn vertrokken. Ook zijn er werknemers die hun rekeningnummer niet doorgegeven hebben, ondanks herhaalde verzoeken.

Tot nu toe werden er vooral globale acties ondernomen om de resultaten te verbeteren. In de komende jaren zullen er meer gerichte en directere acties met een meer structurele impact ondernomen worden.

Een analyse van het 'traject van de klant' werd uitgevoerd om de verschillende ogenblikken te identificeren waarop de RJV zal kunnen tussenkomen om een rekeningnummer te vragen.

Sinds 2022 werden brieven om de betalingsmodaliteiten op te vragen vroeger overgemaakt om op een snellere manier de volgende werknemers te bereiken:

- › de nieuwe werknemers die nog in dienst zijn bij een werkgever;
- › en de buitenlandse werknemers die nog in België verblijven.

De brieven waarin aan de werknemers gevraagd wordt om hun rekeningnummer mee te delen, werden ook herschreven.

Er is een lijst samengesteld met organisaties en tussenpersonen die kunnen helpen bij het overbruggen van de digitale kloof en voor werknemers die terugkeren naar het buitenland. Er is een communicatiestrategie ontwikkeld om deze nieuwe mogelijke partners aan te zetten om de informatie aan de werknemers te verschaffen of hen te helpen om de digitale tools te gebruiken om met onze instelling in contact te komen.



Informatieveiligheid

De laatste jaren worden meer en meer personen, bedrijven en instellingen geconfronteerd met phishing en ransomware (vraag om losgeld). Daarom werden er in de RJV maatregelen ingevoerd om de informatieveiligheid en gegevensbescherming van de klanten en medewerkers te garanderen.



De persoonsgegevens beschermen (AVG)

Voor de RJV zijn informatieveiligheid en privacy altijd een topprioriteit geweest. Elke organisatie moet voldoen aan minimale normen op het vlak van informatieveiligheid en naleving van de privacy voor de instellingen van sociale zekerheid, maar moet ook de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) naleven.

De RJV beschikt over een informatieveiligheidsbeleid en over een gegevensbeschermingsbeleid, waarin risicobeheersing en sensibilisering de twee belangrijkste pijlers vormen. De uitvoering van een risicobeoordeling maakt het voor de RJV mogelijk om op een efficiënte wijze een toereikend actieplan op te stellen en om de vastgestelde risico's te verminderen.

In 2022 werden verschillende acties uitgevoerd:

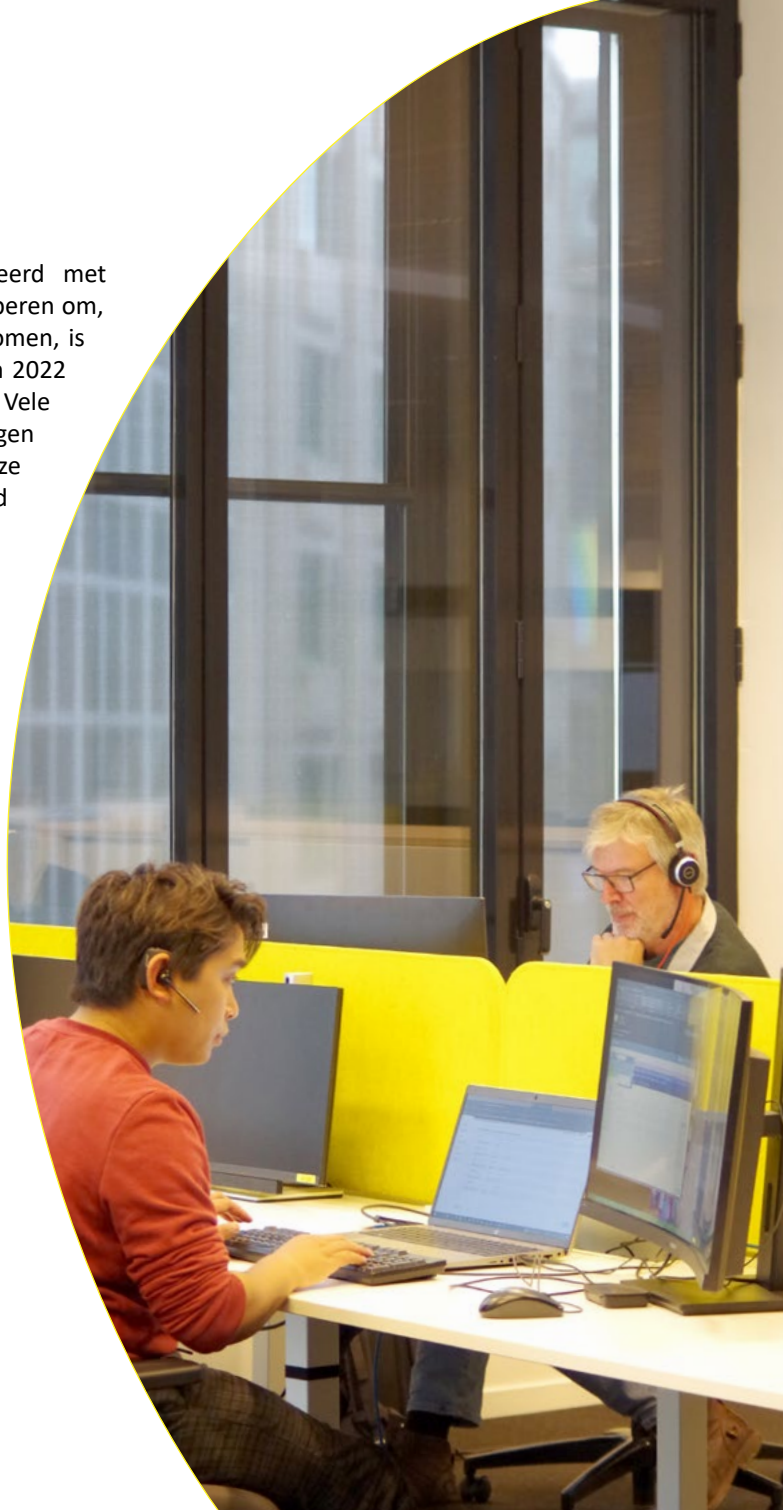
- **Nieuwe risicoanalyses in het kader van geplande projecten.** Sommige vroeger uitgevoerde risicoanalyses zijn herzien en er zijn maatregelen genomen om de risico's te verminderen.
- **Validering van de bewaartermijn** van diverse informatie en **uitvoering van bijkomende testen** in het kader van de continuïteit van de activiteiten.
- **Verificatie en validering** op juridisch vlak van meerdere procedures met betrekking tot het meedelen van persoonsgegevens.
- **Sensibilisering van het personeel:** Dit aspect is fundamenteel, want de personeelsleden vormen de belangrijkste schakel in het proces van de informatieveiligheid en de gegevensbescherming. Via onder meer presentaties over de informatiebeveiliging en over de AVG, worden de RJV-medewerkers geïnformeerd over het belang van beveiliging en bescherming van persoonsgegevens.

Het voorkomen van phishing

Meer en meer openbare instellingen worden geconfronteerd met phishing. Dit fenomeen van online fraude, waar oplichters proberen om, in naam van de instelling, persoons- en bankgegevens te bekomen, is tijdens de lockdown geëxplodeerd. De RJV was er trouwens in 2022 nog slachtoffer van en deze bedreiging is intussen permanent. Vele personen, waaronder een aantal klanten van de RJV, ontvingen sms-berichten of e-mails met een link naar een frauduleuze website. De RJV heeft telkens zo snel mogelijk gereageerd om de frauduleuze sites te laten afsluiten en de bijhorende domeinnamen te blokkeren. In 2022 werden 25 sites aan de RJV meegedeeld tegenover 194 sites in 2021.

Om de burgers te beschermen worden sensibiliseringsacties gevoerd om te waarschuwen tegen de eventuele fraudes:

- › **Berichten op de brieven voor de klanten:** bepaalde brieven waarschuwen voor de risico's van valse sms'en en e-mails in naam van de RJV.
- › **Sensibilisering bij de medewerkers:** ze worden verwittigd en spelen een essentiële rol in het kader van de preventie. Een herinnering aan de procedures wordt eveneens intern gepubliceerd.
- › **Persmededeling:** de pers wordt op de hoogte gebracht van de risico's en informeert de lezers;
- › **Waarschuwing op de professionele Facebookpagina:** er wordt een bericht gepubliceerd om het publiek te verwittigen en te vermijden dat ze in de val lopen.
- › **Samenwerking met SafeOnWeb:** om nog meer te sensibiliseren heeft de RJV in 2022 samengewerkt met de site SafeOnWeb om net voor de vereffeningsperiode een waarschuwingsboodschap te publiceren. De personen die de app SafeOnWeb geïnstalleerd hebben, ontvangen dan waarschuwingen op hun GSM over de verschillende bedreigingen die in België circuleren.

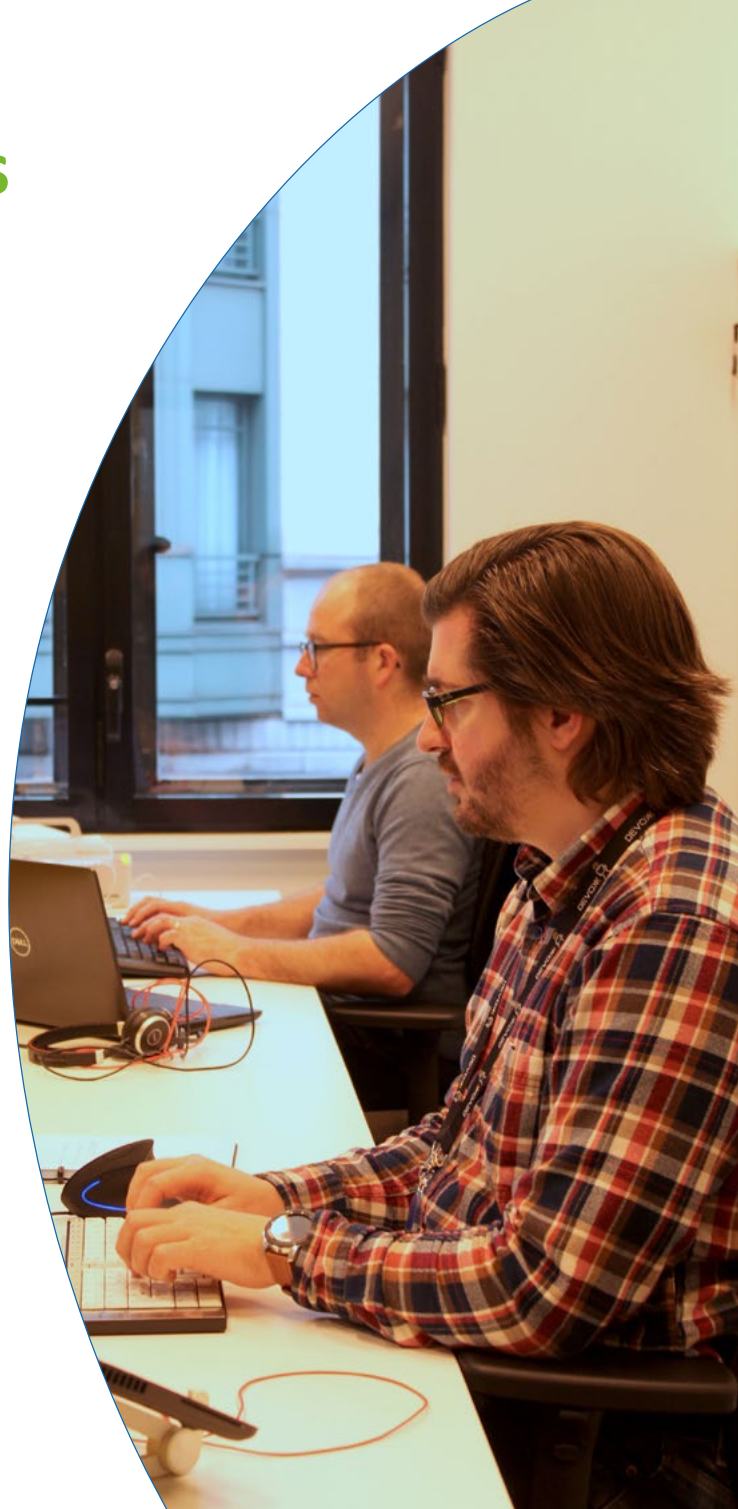


De continuïteit van ons werk en de beveiliging van onze gegevens garanderen

De continuïteit van onze bedrijfstoepassingen garanderen

Garanderen dat onze bedrijfstoepassingen goed blijven draaien is fundamenteel om de goede werking van onze opdrachten te verzekeren. Daarom zorgt de informaticadienst ervoor dat de verschillende toepassingen, die eigen zijn aan de RJV, verder evolueren:

- **Ambi-Kas:** Om de levensduur ervan te garanderen en ervoor te zorgen dat de personeelsleden optimaal kunnen werken, heeft de informaticadienst, in coördinatie met de betrokken diensten, aanpassingen aangebracht aan de weergave van de schermen;
- **Ambi-Stelsel:** Aan deze toepassing werden eveneens aanpassingen doorgevoerd, onder meer aan het beheer van de planning van de batchverwerkingen en een upgrade van de versie van de database. Dit heeft tot belangrijke performantiewinsten geleid.



Het maatschappelijk engagement staat centraal in de RJV

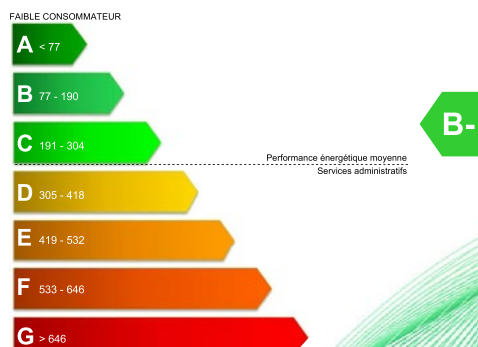
Het milieumanagementsysteem

Het verminderen van het energieverbruik in het gebouw en op een duurzame manier met de natuurlijke hulpbronnen van onze planeet omgaan zijn een absolute prioriteit voor de RJV.

In 2018 bekwam de RJV zijn EMAS-registratie. Er werd echter beslist om deze registratie na 2021 niet te verlengen, omdat het onderhoud en behoud van dit systeem te veel mensen en middelen vergt. Sinds 2022 gaan we door met het monitoren van ons verbruik en dit in het kader van een cyclus van permanente verbetering in een eigen milieumanagementsysteem, maar dan zonder externe audit en met een beperkt aantal administratieve taken.

Een steeds performante EPB-score

De EPB-score voor het gebouw van de RJV bedroeg 199 voor 2020 en werd verbeterd tot 171 voor 2021 (dit was een bijzonder jaar met veel telewerk). Het gebouw kreeg het niveau B-, een resultaat dat veel beter is dan het gemiddelde van de energieprestaties van de administratieve bedrijven, dat op niveau C ligt. Het wordt echter moeilijk om nog verder te optimaliseren. Rekening houdend met de besparingsmaatregelen, mogelijke nieuwe richtlijnen inzake energieverbruik, de kosten voor het onderhoud en de herstelling van de huidige installaties en de financiële en technische complexiteit voor de aanpassing van bepaalde huidige installaties die verouderd geraken, is het realistisch om het behoud van de score te beogen.



Constance, duurzame acties

In de RJV vinden er reeds verschillende inzamelacties plaats om basismaterialen te recyclen of te hergebruiken (b.v. toners van printers, batterijen, oud elektronisch en elektrisch materiaal, dopjes van flessen, sigarettenpeuken). Deze acties worden geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.

De RJV heeft zich aangesloten bij een burgerproject voor de vergroening van de wijk in 2022 en 2023, dit in samenwerking met de andere bewoners van het gebouwencomplex, de KUL, de bewoners van de wijk, de lokale handelaars, het verenigingsleven, en de stad Brussel. Zo werden er reeds bomen en honingbloemen in de wijk rond het gebouw van de RJV geplant.

Bij de overheidsopdrachten die de RJV uitschrijft, wordt er altijd bijzondere aandacht besteed aan de ecologische aspecten zoals bijvoorbeeld het gebruik van duurzame producten door de dienstverleners.

Het is essentieel om de technologische ontwikkelingen op de voet te volgen en te onderzoeken welke investeringen een haalbaar rendement kunnen opleveren binnen het beschikbare budget. Op die manier kunnen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nog beter opnemen.

Door zijn ecologische voetafdruk te verkleinen, draagt de RJV bij tot de duurzame ontwikkelingsdoelstelling (Sustainable development goal) 'Strijd tegen de klimaatveranderingen' van de Verenigde Naties.

In die zin heeft de Rijksdienst actief deelgenomen aan de werkgroep rond een milieumanagementsysteem, op initiatief van de Minister van Ambtenarenzaken. Één van de doelstellingen van deze groep is de voorbereiding van lastenboeken 'management support' voor de ISO-milieunormen, EMAS en ISO 26000 (maatschappelijke verantwoordelijkheid).



Onze dagelijkse activiteiten

Klantgerichte communicatie

Vaak worden administratieve brieven door de geadresseerde beschouwd als te formeel of in een te archaïsche stijl geschreven. Daarom besliste de RJV om zijn schrijfstijl in brieven en e-mails te analyseren en moderniseren, en zodoende tot een meer klantgerichte en moderne stijl te komen die het imago van onze instelling weerspiegelt.

Een coördinatiegroep, in samenwerking met de FOD BOSA, heeft een herschrijvingstraject, ClaRO genaamd, ingevoerd om een RJV-schrijfstijl en een redactieproces te bepalen alsook alle verstuurde brieven en e-mails te herbekijken. De brieven zullen ook getest worden bij ons doelpubliek om te garanderen dat de teksten voldoende duidelijk en doeltreffend zijn.



ClaRO: een kwaliteitslabel

ClaRO is dus een duurzaam systeem voor het (her)schrijven van alle brieven en mails van de RJV-Kas, een kwaliteitslabel. Deze brieven zijn efficiënt indien:

- > **de lezer** onmiddellijk de informatie en/of de te ondernemen actie begrijpt en zich geen bijkomende vragen stelt;
- > **de waarden van de RJV worden weerspiegeld;**
- > **de redacteurs en hun teamverantwoordelijken over tools en goede voorwaarden** beschikken om doeltreffende brieven te schrijven.

Doeltreffendheid via onze brieven

Dankzij duidelijke en eenvoudig te begrijpen instructies kunnen de klanten de te volgen stappen sneller begrijpen en kan het aantal onbetaalde vakantiegelden verminderd worden. Dit project draagt dus rechtstreeks bij tot onze basisopdracht en tot het optimaliseren van de dienstverlening aan de burgers.

Bovendien zorgt een duidelijke en verstaanbare brief voor minder oproepen of minder contactnames over de inhoud van de brief.





Aankoopcyclus 2.0 SAP

Een nieuwe versie van de aankoopcyclus werd op 1 februari 2022 in productie geplaatst in SAP. Het is de bedoeling van deze cyclus om alle betrokken documenten bij een aankoop die vallen binnen de overheidsopdrachtenreglementering te centraliseren.

Dit nieuwe, geïntegreerd digitaal beheersysteem in SAP maakt het voor de directies en de verschillende diensten mogelijk om hun aankopen te beheren. De doelstellingen van dit project zijn vooral:

1. **Een transparant beheersysteem van alle aankopen** op het niveau van de RJV ter beschikking stellen: de essentiële informatie van elke aankoop wordt gedocumenteerd in één enkele toepassing, namelijk SAP.
2. **De stand van zaken per aankoopdossier raadpleegbaar maken** voor alle betrokken actoren.
3. **Elk aankoopdossier in de RJV toegankelijk maken** ingeval van controle door het Rekenhof.

Nieuw bij deze versie is:

1. De registratie van de stand van zaken per aankoopdossier in SAP vanaf het ontstaan en de bepaling van de behoefte tot aan de effectieve bestelling en facturatie van de aankoop.
2. Bijkomende voorafgaande goedkeuringen door de betrokken verantwoordelijke directie bij de bepaling van de behoefte en vóór de bestelling zelf.

De aankoopcyclus kadert in een multidisciplinaire context en is bijgevolg gedecentraliseerd, aangezien elke dienst verantwoordelijk is voor de aankopen die onder zijn expertisedomein vallen.

Dat vraagt om betrokkenheid en tijd in het begin van de aankoopcyclus maar zorgt voor tijdswinst tijdens het verwerkings- en controleproces na de aankoop.

Diversiteit

Het diversiteits- en inclusiebeleid in de RJV werd voortgezet in 2022. Er werden verschillende onderwerpen over deze thematiek behandeld:

- › **Ondertekening van het charter diversiteit en inclusie:** de Minister van Ambtenarenzaken, Petra De Sutter, en de Staatssecretaris voor Gelijke kansen, Sara Schiltz, hebben het charter van de diversiteit en inclusie voorgesteld aan de leidinggevende ambtenaren van de federale organisaties. De RJV stond er natuurlijk op dit charter te ondertekenen als blijk van zijn ondersteuning voor deze waarden.
- › **Federaal netwerk en netwerk van de OISZ:** De groep diversiteit van de RJV blijft verder actief deelnemen aan de vergaderingen van het federaal netwerk van de diversiteit en inclusie alsook aan de groep diversiteit van de OISZ.
- › **Sensibiliseren:** artikels publiceren op het intranet en de mogelijkheid geven om deel te nemen aan evenementen en workshops zorgen ervoor dat het personeel geïnformeerd wordt over de verschillende thema's rond diversiteit en inclusie.
- › **Opleiding eDiv** door UNIA (het interfederaal Gelijkekansencentrum) en via FOD BOSA: het personeel werd uitgenodigd om deel te nemen aan de opleiding eDIV. Doelstelling? Discriminatie voorkomen door een inclusief diversiteitsbeleid.
- › Implementatie van best practices voor inclusief schrijven in het kader van onze projecten.



Via deze verschillende assen doet de RJV op een constante en concrete manier de praktijken verder leven die rechtstreeks verband houden met een van zijn waarden: respect.

Duurzaam welzijn op het werk

Na de pandemie heeft de dienst Welzijn op het werk zijn betrokkenheid bij de psychosociale belasting en andere aspecten van intensief telewerk voortgezet.

Daarom werden binnen RJV diverse acties ondernomen:

- › Een enquête bij de medewerkers over de psychosociale risico's, in samenwerking met Empreva, de Gemeenschappelijke interne dienst voor preventie en bescherming op het werk van de federale overheid.
- › Een opleiding voor de dienstverantwoordelijken over het omgaan met moeilijke personen (conflictbeheer).
- › Een actieve deelname aan de werkgroepen Duurzame ontwikkeling en Mobiliteit, op initiatief van de Minister van Ambtenarenzaken.





Aanpassing van de interne beheersing

Naar de certificering van de jaarrekeningen

De openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) bereiden zich voor op de certificering van de jaarrekeningen door het Rekenhof om conform te zijn met de internationale normen inzake audit. Dit veronderstelt het verhogen van de maturiteit inzake de beheersing van de financiële processen en de operationele processen die eraan voorafgaan.

In 2022 hebben de verschillende diensten van de RJV, in samenwerking met de dienst interne beheersing:

- › de survivaalkits bijgewerkt;
- › flowcharts van de processen opgesteld;
- › de risico's geanalyseerd;
- › de controlemaatregelen voor de financiële processen van het project en de onderliggende processen gedocumenteerd.

In 2022 werden reeds 19 van de 39 geïnventariseerde processen volledig geoptimaliseerd.

Naast het gebruik ervan in het kader van dit project, worden deze documenten ook gebruikt door de medewerkers als opleidingstool om de processen beter te beheren.

De certificering, oorspronkelijk voorzien voor het boekjaar 2024, werd uitgesteld naar het boekjaar 2027.

De aanmaak van een 'Assurance statement'

Het Gemeenschappelijk Auditcomité (GAC) heeft aan alle OISZ de nodige garanties gevraagd om de risico's te vermijden en te beheren. Daarvoor moet een «Assurance statement» opgesteld worden.

Dat maakt het mogelijk om:

- › de wijze na te gaan waarop de instelling het risicobeheer organiseert;
- › te bepalen of dat beantwoordt aan de minimale normen van risicobeheer.

Het is de bedoeling dat de 'Assurance statement' op hetzelfde moment klaar is als de werkzaamheden voor de certificering van de jaarrekeningen door het Rekenhof.

Een interne beheersing die ondersteuning biedt

De dienst interne beheersing controleert de opvolging van de balance score cards, het audituniversum, de opvolging van de aanbevelingen van de interne audit en het algemene risicobeheer. De jaarlijkse controles in het kader van de fraudepreventie werden ook in 2022 uitgevoerd en de feedback daarover werd gecommuniceerd naar de directies.

Bepaalde aanbevelingen werden dit jaar reeds ingevoerd, zoals het systeem van dubbele controle van de rekeningnummers. De rekeningen zullen gecontroleerd worden, waarbij er een duidelijke procedure gedefinieerd werd wanneer er tijdens de dubbele controle een fout of anomalie vastgesteld wordt.

Kwaliteit garanderen met de gemeenschappelijke interne audit

Sinds 2012 beschikt de RJV over een gemeenschappelijke interne auditdienst met Fedris. Onze twee auditors, uit elke instelling, hebben de opdracht om, in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid, het beheer van de activiteiten van de twee instellingen te evalueren. Alle interne audits worden uitgevoerd in volledige samenwerking volgens dezelfde methodologie.

In 2022 werden 3 eenheden geaudit:

- › raadgevende audit 'De bijdragen in verband met een verzaamd risico ontvangen' (Fedris);
- › zekerheidsverstrekking audit 'Geschreven en elektronische correspondentie' (Fedris);
- › zekerheidsverstrekking audit 'Beheer van de betalingen van de lonen, vergoedingen, bezoldigingen en presentiegelden' (RJV).

De uitvoering van audits over thema's die gemeenschappelijk zijn voor de twee instellingen bevordert de uitwisseling van goede praktijken, hetgeen één van de troeven van deze synergie vormt. Daarom werd, nadat in 2021 het proces 'De lonen, salarissen, bezoldigingen en presentiegelden betalen' bij Fedris geanalyseerd

werd, beslist om in 2022 hetzelfde in de RJV te doen. Naast het feit dat ze een belangrijk deel in het budget van de RJV vertegenwoordigen, vormen de personeelskosten een belangrijk, operationeel proces in het kader van de certificering van de rekeningen door het Rekenhof.

Parallel daarmee heeft de interne audit zijn kwaliteitssysteem verder geoptimaliseerd, onder meer na de conclusies van de 'peer review'-oefening (evaluatie door teamgenoten van de interne auditdiensten van de OISZ en optimalisering van de maturiteit van de interne auditfuncties). Een meerjarenactieplan werd opgesteld en de gemeenschappelijke methodologie werd herzien en aangevuld om met deze conclusies rekening te houden.





Een performante IT-omgeving

Tijdens de pandemie werd de RJV, net zoals heel wat organisaties, geconfronteerd met een tekort aan onderdelen voor de informatica. De serverinfrastructuur die zich bij Smals bevindt, kon in 2021 dan ook niet vervangen worden zoals voorzien was. Dit project kon uiteindelijk in 2022 uitgevoerd worden en er kon een verbetering vastgesteld worden op het vlak van prestaties, onder meer in de batchverwerking met de interne toepassing Ambi-Stelsel.

Heel wat inspanningen werden geleverd om de hele omgeving, zowel wat de infrastructuur betreft als voor de applicaties, veiliger te maken. Er werden in het bijzonder bijkomende aanpassingen aangebracht aan het netwerk.

Om zich te beveiligen tegen elk risico en in overleg met de informatieveiligheidsconsulente (DPO) werden tests rond 'disaster recovery' (herstel van het informaticasysteem ingeval van een ramp) uitgevoerd.

In dat kader werd er een samenwerking opgestart met Fedris zodat de postkamer, bij bv. verlies van het gebouw, van daaruit tijdelijk kan verder werken en de dienst Helpdesk een ruimte heeft om PC's te installeren. De tests met Fedris moeten nog uitgevoerd worden.

Om het werk van de medewerkers te vereenvoudigen, werd een bijkomende stap toegevoegd aan het proces voor het scannen en behandelen van de binnenkomen post. In deze stap worden documenten automatisch herkend en wordt informatie opgehaald om de documenten onmiddellijk in de juiste mappen te bewaren.

Aanwerven naargelang de reële behoeftes

Zoals heel wat instellingen wordt de RJV geconfronteerd met een omgekeerde leeftijdspiramide. Bijna 20% van het personeel zal tegen 2024 de pensioenleeftijd bereikt hebben. Op basis van een werklastmeting bepalen we echter elk jaar de personeelsbehoeften van de verschillende diensten. Zo kan er rekening gehouden worden met de reële behoefte op het terrein. Dankzij de analyse van de werklast en de nodige profielen kunnen de acties (aanwerving, interne oproep, bevordering) die in de komende jaren uitgevoerd moeten worden, vastgelegd worden.

In 2022 heeft de dienst Rekrutering en ontwikkeling 25 nieuwe medewerkers aangeworven, waaronder 11 tijdelijke werknemers om de teams tijdens de vereffeningsperiode van de vakantiegelden te versterken.



Kennis ontwikkelen via opleidingen

Opleiding is een belangrijk element om de prestatie van de instelling te verbeteren. Naast het verbeteren van de competenties van de medewerkers, zorgt opleiding voor de verhoging van de motivatie en moedigt ze de innovatie aan dankzij de verworven kennis.

Daarom investeert de RJV in opleiding. In 2022 hebben de medewerkers in totaal bijna 600 dagen opleiding gevolgd via FOD BOSA, interne opleiders of privéfirma's.



Wat zullen in 2023 onze uitdagingen zijn?

Ingevolge de covidcrisis kende de RJV voor het tweede jaar op rij belangrijke meeruitgaven. Het uitblijven van financiële compensatie zorgt echter voor de uitputting van de reserves van de RJV. De heropbouw van deze reserves is dus belangrijk om de financiële gezondheid van het stelsel jaarlijkse vakantie te kunnen verzekeren. Op die manier kan het stelsel verder in staat blijven om de vakantiegelden correct te betalen maar ook om het hoofd te bieden aan onvoorziene economische evoluties.

Vervolgens dienen we onze bestuursovereenkomst te finaliseren. De moeilijke financiële tijden als gevolg van de inflatie hebben dit proces bemoeilijkt en vertraagd. Onze bestuursovereenkomst is echter belangrijk om het pad te bepalen voor de komende jaren en uit te werken hoe we dit samen met onze partners gaan bewandelen.

Voorts stelt de RJV als openbare instelling alles in het werk om de burger een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. In dit kader zullen we verder inzetten op de promotie van de toepassing Mijn vakantierekening en optimaal de functionaliteiten van de eBox Burger gebruiken. Daarenboven zullen we verder werk maken van acties om het aantal onbetaalde vakantiegelden zoveel mogelijk te reduceren.

Verder hebben we de afgelopen jaren vastgesteld dat hacking en phishing steeds meer deel uitmaken van de externe bedreigingen. Bijgevolg zullen we, naast de modernisering van de applicaties, extra aandacht besteden aan de informatieveiligheid.

Reeds jaren voor de energiecrisis besteedde de RJV veel aandacht aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en aan zijn ecologische voetafdruk, wat heel mooie resultaten opleverde. Het milieumanagementsysteem dat intern uitgewerkt werd, zal dus verder geoptimaliseerd worden om onze resultaten waar mogelijk nog te verbeteren.

Ten slotte dragen we het welzijn van onze werknemers hoog in het vaandel. In dit kader zullen we het komende jaar een personeelstevredenheidsenquête lanceren. De resultaten van deze enquête zijn belangrijk opdat we de juiste accenten kunnen leggen en vooral prioriteit kunnen geven aan die acties die voor de medewerkers het verschil maken. Dit zal bovendien de burgers alsook de organisatie in haar geheel ten goede komen. Dankzij onze medewerkers kan de missie van de RJV verzekerd worden en kunnen de burgers vertrouwen op een kwaliteitsvolle dienstverlening.



Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RJV)
Warmoesberg 48
1000 BRUSSEL

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