



Efficiëntie en solidariteit

Jaarverslag '21



RJV RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKSE VAKANTIE

.be

Inhoud

Inleiding	4
De solidariteit staat voorop	6
De sector jaarlijkse vakantie toont zich solidair wat de coronaviruscrisis betreft	6
Onze medewerkers steunen de arbeiders altijd	7
Onze opdrachten	8
Beheer van de sector jaarlijkse vakantie van de arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars	8
Verdeling van de gegevens: het geheim van een succesvolle vereffening	8
De betalingen die alle vakantiefondsen samen verricht hebben.	10
Een inspectie met een luisterend oor	12
De evolutie van de reglementering voor meer ondersteuning	13
Berekening en betaling van de vakantiegelden door de RJV-Kas	13
Een steeds solidaire vereffening	13
Leningen toegekend aan vakantiecentra	14
Enkele cijfers	14
Het toerisme in tijden van crisis	15
Onze klanten informeren	16
De onlinedienst 'Mijn vakantierekening'	16
De onlinedienst 'Vakantierekening - Werkgever'	16
Een performanter telefoonplatform	17
Het contactcenter	18
De eBox	20
Mededeling van de rekeningnummers	21

Een moderne en performante administratie	22
Informatieveiligheid - allen tegen phishing	22
Een robuust en efficiënt informaticasysteem	23
Financiële resultaten	24
De versterking van de interne beheersing	26
De interne audit	28
Een fantastische omgeving om te werken	29
Diversiteit	29
Zelfsturende teams	30
Welzijn op het werk	30
Werken in een duurzame omgeving	32
De eBox voor een papierloze wereld	32
Een milieubeleid	33
Wat zullen in 2022 onze uitdagingen zijn?	34

Efficiëntie en solidariteit

Dit jaar 2021 stond opnieuw in het teken van de solidariteit, meer dan ooit centraal in de waarden van de RJV, die bijgedragen heeft tot het beheer van de coronaviruscrisis door zijn maatschappelijke rol op te nemen en wat ademruimte te geven aan de werknemers uit de sectoren die vaak zeer zwaar door de crisis getroffen werden. De dagen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ingevolge het coronavirus werden gelijkgesteld met effectieve prestaties en in aanmerking genomen in de berekening van het vakantiegeld. Het stelsel jaarlijkse vakantie heeft dus zijn rol vervuld door solidair deel te nemen aan de collectieve inspanning en dit ten nadele van zijn eigen financiële draagkracht.

De medewerkers van de RJV hebben ook nog maar eens hun solidariteit, hun professionalisme, hun engagement en hun doeltreffendheid getoond door alles in het werk te stellen om de belangrijke, bijkomende werklast weg te werken die voortvloeit uit de gelijkstellingen van de tijdelijke werkloosheid om tijdig en correct de vakantiegelden van 1,2 miljoen arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars te betalen. En dit in een context van veralgemeend telewerk.

Zoals vele anderen hadden we gehoopt dat het jaar 2021 het einde

van de pandemie zou betekenen en dat we ons normale leven weer zouden kunnen oppakken. Alles was al in gereedheid gebracht om terug op een hybride manier in de RJV te werken en er hadden in de verschillende teams discussies plaatsgevonden over de activiteiten waarvoor een fysieke aanwezigheid in het gebouw nodig is. Maar de verschillende varianten van het virus hebben er tenslotte anders over beslist. De RJV werd dan ook gedwongen om zijn post-covid-plannen naar later uit te stellen maar de gestarte reflecties en discussies waren niet tevergeefs en zullen voortgezet worden, wanneer de gezondheidssituatie dat opnieuw toelaat.

Maar zelfs op afstand probeert de RJV dichter bij de klanten te komen via nieuwe telefoondiensten zoals de spraakassistent die er samen met de attestfoon voor zorgt dat de werknemer op elk ogenblik van de dag een snel antwoord kan krijgen op de eenvoudigste en meest gestelde vragen. Zo kan er tijd vrijgemaakt worden om de meest complexe dossiers te verwerken. Dit gebeurt altijd met volledige naleving van de algemene verordening gegevensbescherming.

De RJV heeft ook altijd geprobeerd om zijn steentje bij te dragen in het

kader van het beheer van de crisis door zijn rol van drijvende kracht in de bevordering van de jaarlijkse vakantie van alle werknemers te vervullen en door oplossingen te zoeken om een zeer sterk getroffen sector te ondersteunen. Zo heeft de RJV ertoe bijgedragen om het voortbestaan en de heropleving van de toeristische sector te bevorderen door redelijke en realistische aanpassingen voor te stellen in de terugbetalingsplannen van de vakantiecentra die het moeilijk hadden. Dat zorgde ervoor dat de betrokken actoren uit deze sector die sterk getroffen werden door de crisis, wat beweegruimte kregen om verder het hoofd aan deze crisis te bieden.

In 2021 waren er weinig maar toch wel grote projecten. Zo gebruikt de RJV de nieuwe functionaliteiten van de eBox burger en de mensen die hun eBox geactiveerd hebben, ontvangen hun documenten niet meer per post. Op die manier kunnen we een efficiëntere dienstverlening aan de burger verschaffen, de verzendingskosten van de brieven doen dalen en tot de doelstellingen van de duurzame ontwikkeling bijdragen.

Een zeer groot project bestaat er trouwens in te waken over de duurzaamheid van de bedrijfstoepassingen van de RJV om de continuïteit van de opdrachten van

de RJV te verzekeren. De informatica-afdeling probeert zo de nodige ontwikkelingen aan te brengen maar ook de informatica-infrastructuur up-to-date te houden en de beveiliging en de bescherming van de gegevens te garanderen.

De informaticaveiligheid vormde in 2021 trouwens een belangrijke bezorgdheid. De RJV werd immers nooit zo fel geconfronteerd met pogingen tot phishing en aanvallen via ransomware. Niet minder dan 200 frauduleuze sites die zich als de RJV voordeden, moesten dan ook afgesloten worden. Maar er hebben beveiligingsaudits en heel wat sensibiliseringsacties plaatsgevonden om te vermijden dat de burgers en de medewerkers van de RJV in de val zouden lopen.

Er werd bovendien ook bijzondere aandacht besteed aan het welzijn op het werk in het kader van het veralgemeend telewerk via sensibiliseringsacties wat de strijd tegen te weinig lichaamsbeweging betreft alsook de voorkoming van burn-out en psychosociale risico's.

Kortom, zoals dit jaarverslag goed illustreert, werden 'efficiëntie' in de verwerking van de dossiers van de werknemers en 'solidariteit' in de maatregelen die de sociale partners

en het stelsel jaarlijkse vakantie ingevoerd hebben, de sleutelwoorden van dit jaar 2021 dat voor heel veel van onze medeburgers moeilijk was.

Jocelyne Julémont
Administrateur - generaal a.i.



De solidariteit staat voorop

De sector jaarlijkse vakantie toont zich solidair wat de coronacrisis betreft

Heel wat werknemers hebben sinds maart 2020 periodes van tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ingevolge corona gekend.

Om de socio-economische impact voor deze werknemers te doen dalen, hebben de sociale partners en de regering beslist om deze werkloosheidsdagen gelijk te stellen met effectieve werkdagen voor de berekening van de dagen jaarlijkse vakantie en het wettelijk vakantiegeld.

Deze maatregel heeft een impact gehad op het bedrag van de vakantiegelden van 2021, aangezien de berekening van het vakantiegeld het jaar nadien plaatsvindt en zal ook een impact hebben op het bedrag van de vakantiegelden in 2022.

Door deze uitzonderlijke gelijkstellingen heeft de sector jaarlijkse vakantie een omvangrijke, financiële inspanning geleverd om ervoor te zorgen dat via deze maatregel de solidariteit tussen werknemers en werkgevers tot stand kon worden gebracht.



Onze medewerkers steunen de arbeiders altijd

De dienstverlening naar de klant staat centraal in de RJV.

Ook dit jaar heeft de RJV een groter aantal anomalieën moeten verwerken na een nieuwe gelijkstellingsperiode van dagen tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ingevolge corona. Talrijke nieuwe situaties in de sectoren die door deze crisis zwaar getroffen werden, moesten worden geanalyseerd om logische beslissingen over de toekenning van rechten te kunnen nemen.

Een andere grote uitdaging was het beantwoorden van heel wat vragen die de werknemers, de werkgevers en onze verschillende partners stelden, onder meer wat de gevolgen betreft van de verschillende maatregelen die sinds 2020 getroffen worden om de pandemie te bestrijden.

De RJV heeft kunnen rekenen op competente en gemotiveerde medewerkers die altijd beschikbaar zijn gebleven om de antwoorden op heel wat vragen over de gelijkstelling van de werkloosheidsdagen ingevolge corona.

Gelukkig zorgde de inproductiestelling begin 2020 van ons volledig nieuw telefoonplatform (zie [‘Onze klanten informeren’](#)) ervoor dat we deze taak konden optimaliseren. Zo kon 30% van de vragen die in het contactcenter gesteld werden, automatisch door het systeem verwerkt worden, zodat de medewerkers van het contactcenter meer tijd hadden om te antwoorden op complexe vragen en een gepersonaliseerde en kwaliteitsvollere dienstverlening aan onze klanten te verschaffen.

De loketten in Brussel zijn heel het jaar open gebleven, ondanks de gezondheidssituatie. Dankzij de herinrichting van de loketten in 2020 kunnen onze medewerkers de werknemers in optimale omstandigheden ontvangen en een betere veiligheid voor iedereen garanderen (plexiglas, ontsmettende gel en maskers staan ter beschikking van de bezoekers).



Onze opdrachten

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

Verdeling van de gegevens: het geheim van een succesvolle vereffening

De dienst 'Aansluitingen' vormt het kruispunt van overdracht tussen de sector van de sociale zekerheid en de sector jaarlijkse vakantie.

Het werkgeversrepertorium omvat alle bedrijven die bij een vakantiefonds aangesloten zijn. De dienst ziet erop toe dat de gegevens van dit repertorium altijd bijgewerkt zijn. Op die manier voorziet de dienst de 10 vakantiefonds uit de sector van informatie over de lonen en de inactiviteiten van de werknemers. Deze gegevens komen zowel van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) als van de sectoren zoals werkloosheid, arbeidsongeschiktheden, beroepsziektes en arbeidsongevallen.

Erop toezien dat deze gegevens tijdig bij de vakantiefonds toekomen, dat betekent de garantie dat zij de correcte rechten van de werknemers kunnen opstellen.

De dienst maakt ook een reeks gegevens uit de sector jaarlijkse vakantie (vakantieduur, bedrag van het vakantiegeld...) over aan de andere openbare instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ).



De betalingen die alle vakantiefondsen samen verricht hebben.

In 2021 hebben alle vakantiefondsen, met inbegrip van de RJV-Kas, aan 1.674.041 arbeiders een brutovakantiegeld voor een totaal bedrag van 5.402.906.182,59 euro toegekend. 72% van deze begunstigden vielen onder de bevoegdheid van de RJV-Kas, de andere 28% waren verspreid over de 9 sectorale vakantiefondsen.

85% van het toegekend vakantiegeld vloeit voort uit effectieve prestaties. De resterende 15% betreft vakantiegeld voor gelijkgestelde dagen zoals bvb. ziekte, bevallingsverlof, economische werkloosheid,...

Tabel over de betaling van de vakantiegelden

Vakantiefonds	Aantal werknemers	Vakantiegeld gepresteerde dagen (€)	Vakantiegeld gelijkgestelde dagen (€)	Totaal (€)
Voeding	123.915	436.476.283,49	44.169.149,36	480.645.432,85
Bouw	156.477	546.429.764,63	99.509.861,05	645.939.625,68
Hout	7.095	28.825.420,22	3.382.989,01	32.208.409,23
Metaal	124.773	540.557.490,47	96.085.812,83	636.643.303,30
Haven	13.112	81.908.403,37	8.663.204,94	90.571.608,31
Fotografie	1.039	7.702.505,68	689.925,43	8.392.431,11
Vacantex	13.808	48.884.849,92	12.464.154,05	61.349.003,97
Non-ferro	4.571	30.094.474,67	2.575.832,35	32.670.307,02
Diamant	487	1.176.298,44	561.997,89	1.738.296,33
RJV-Kas	1.145.533	2.871.478.644,26	541.269.120,53	3.412.747.764,79
Algemeen totaal	1.590.810	4.593.534.135,15	809.372.047,44	5.402.906.182,59

Ingevolge de coronapandemie is het totaal toegekend vakantiegeld met 36,76 miljoen euro gedaald. Ook is de verhouding tussen vakantiegeld voor gepresteerde dagen en vakantiegeld voor gelijkgestelde dagen sterk gewijzigd. Ten opzichte van 2020 neemt het aandeel van vakantiegeld voor gelijkstellingen met 132,73% toe van 347,78 miljoen euro naar 809,37 miljoen euro. De bijkomende uitgave van 461,62 miljoen euro werd voor 93,58 miljoen euro gecompenseerd via een tussenkomst vanwege de federale overheid. De resterende meerkost werd gefinancierd met reserves die binnen het stelsel jaarlijkse vakantie in de loop van de tijd opgebouwd werden.



Een inspectie met een luisterend oor

Een inspectie met een luisterend oor

Bepaalde stappen die de vakantiefondsen moeten ondernemen, vereisen een verplaatsing en een diepgaander onderzoek. Daartoe doen de vakantiefondsen een beroep op de diensten van de inspecteurs van de RJV die zich dan op het terrein begeven om de werknemers, de werkgevers, de sociale secretariaten of de andere partnerinstellingen te ontmoeten. Deze controles vonden plaats met respect voor de gezondheidsvoorschriften.

In 2021 werden er meer dan 750 onderzoeken gevoerd. Ze gingen onder meer over thema's zoals de arbeidsongevallen, de terugvorderingen van niet-verschuldigde bedragen, de ziektes en de zoektocht naar rechthebbenden van overleden werknemers.

Ook dit jaar hebben de inspecteurs de nadruk gelegd op het opzoeken van de rekeningnummers van de werknemers die vergeten waren die mee te delen. Het gaat om één van de talrijke acties die de RJV ondernomen heeft om ervoor te zorgen dat alle werknemers het vakantiegeld, waarop ze recht hebben, zouden kunnen ontvangen.

Samen vooruitgang boeken

De inspecteurs van de RJV hebben ook controles uitgevoerd bij de vakantiefondsen en hebben zo bijgedragen tot de verbetering van de transparantie en de kwaliteit van de dienstverlening aan de werknemers. Ze hebben alle vakantiefondsen gecontroleerd op basis van een lijst van criteria die in het kader van de controle Holidays@Work opgesteld werden. Een controle die zowel de toepassing van de regels voor de toekenning van de vakantierechten alsook de boekhoudkundige praktijken in de toekenning van de vakantiegeden onderzoekt.

In 2021 werden nieuwe criteria toegevoegd om de scope van de controle en de harmonisatie van de praktijken van de vakantiefondsen te verhogen.

Het departement Holidays-Networks verzekert de coördinatie van de sector jaarlijkse vakantie waarmee een gelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de werknemer verzekerd kan worden.





De evolutie van de reglementering voor meer ondersteuning

De coronaviruscrisis heeft zich voortgezet in 2021 en heel wat werknemers bevonden zich opnieuw in tijdelijke werkloosheid wegens overmacht ingevolge corona. Er werd dan ook een nieuw koninklijk besluit genomen om ervoor te zorgen dat de vakantiefondsen deze dagen kunnen gelijkstellen met effectieve werkdagen voor de berekening van de dagen jaarlijkse vakantie en het wettelijk vakantiegeld van 2022.

Heel wat burgers werden trouwens in de zomer 2021 getroffen door bijzonder zware overstromingen. Er werd op nationaal vlak een golf van solidariteit gelanceerd om de slachtoffers te hulp te komen en de getroffen werknemers konden aanspraak doen op tijdelijke werkloosheid wegens overmacht. Het voornoemd koninklijk besluit heeft er immers ook voor gezorgd dat deze dagen werkloosheid ten gevolge van uitzonderlijke weersomstandigheden van 14 en 15 juli 2021 gelijkgesteld werden.

Berekening en betaling van de vakantiegelden door de RJV-Kas

Een steeds solidaire vereffening

Ondanks de omvangrijke toename van het aantal dossiers in verband met de gelijkstelling van de tijdelijke werkloosheid corona was de vereffening van de vakantiegelden 2021 opnieuw een succes voor de RJV-Kas. De vakantiegelden werden correct en zonder bijkomende betalingen betaald voor de gegevens die voor de betalingsdatum binnengekomen waren.

Op 31 december 2021 heeft de RJV-Kas een totaal van 3.412.747.764,79 euro bruto aan vakantiegeld voor 1.145.533 werknemers betaald. We stellen een daling met 6,3% van het aantal werknemers ten opzichte van het voorgaand jaar vast. Het bedrag is afgenomen met 52.202.763 euro ten opzichte van 2020, ofwel een daling met 1,5%.

De automatische verdeling van de dossiers in functie van de betalingsdata, competenties van de medewerkers en hun beschikbaarheid heeft de optimale uitvoering van de taken mogelijk gemaakt.

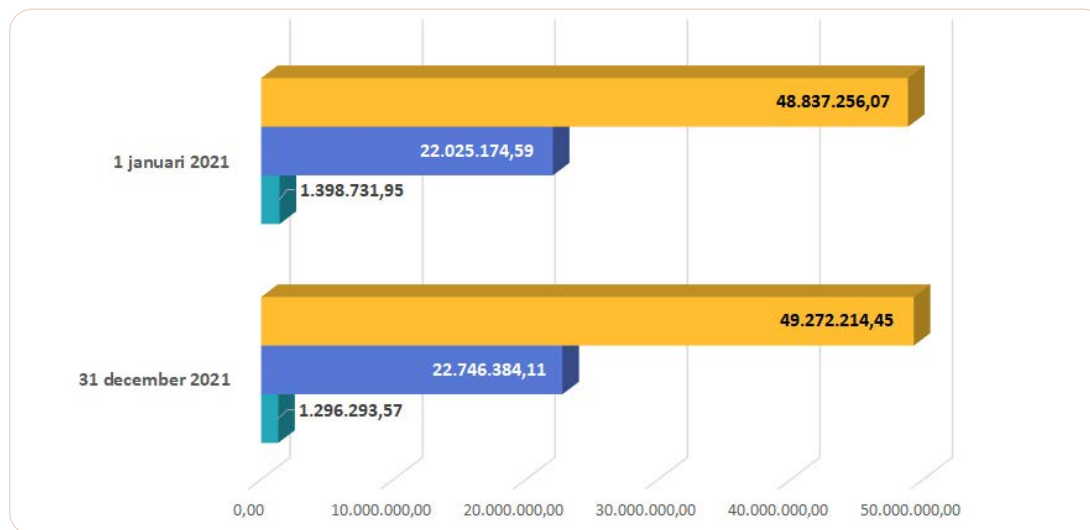
Leningen toegekend aan vakantiecentra

Enkele cijfers

Door op te treden als stuwende kracht voor de bevordering van de jaarlijkse vakantie van alle werknemers kent de RJV sinds 1965 aan de vakantiecentra voor sociaal toerisme leningen toe tegen voordelige rentevoeten. De hiervoor ter beschikking gestelde globale bedragen en de te hanteren rentevoeten dienen voorafgaandelijk de goedkeuring te krijgen van de voogdijminister. De gelden kunnen worden aangewend voor het uitvoeren van nieuwbouwprojecten, uitbreidings- en/of renovatiewerken.

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

Verrichtingen die in 2021 uitgevoerd werden



	1/1/2021	31/12/2021	Evolutie
Lopende leningen	48.837.256,07	49.272.214,45	434.958,38
Terugbetaalde kapitalen	22.025.174,59	22.746.384,11	721.209,52
Nog op te nemen leningen	1.398.731,95	1.296.293,57	-102.438,38
Uitstaand bedrag leningen	26.359.088,51	26.837.688,94	1.156.167,90

- › In de loop van 2021 werd één nieuwe lening toegekend voor een bedrag van 332.520 euro en werd 102.438 euro aan eerder toegekende leningen effectief opgenomen.
- › Op de uitstaande leningen werd voor 721.209 euro aan kapitaal afgelost.

Door deze operaties neemt het uitstaand saldo van de toegekende leningen af van 26.812.081 euro naar 26.525.830 euro.

Het toerisme in tijden van crisis

Sinds het uitbreken van de coronaviruscrisis in 2020 werd de sector van toerisme, recreatie en horeca economisch zeer zwaar getroffen. Bepaalde vakantiecentra hebben het moeilijk of kunnen zelfs soms hun betalingsverplichtingen ten opzichte van de RJV niet nakomen. Daarom werd aan de vakantiecentra die erom vroegen in eerste instantie een betaalluitstel van 6 maanden toegestaan op de vervaldagen van 30/06/2020 en 31/12/2020. Aangezien de coronaviruscrisis verder bleef duren, werden ook in 2021 nog verschillende maatregelen genomen met impact op de vakantiecentra. Er werd beslist om voor de leningen waarvoor dit mogelijk was de aflossingsplannen te herzien. Hierdoor konden de kapitaalaflossingen over de resterende looptijd van de leningen gespreid worden, hetgeen de betrokken vakantiecentra de nodige ademruimte gaf om deze crisis verder het hoofd te bieden.

Onze klanten informeren

De onlinedienst 'Mijn vakantierekening'

De online dienst 'Mijn vakantierekening' is een intuïtieve en gebruiksvriendelijke toepassing waarmee de werknemer in één oogopslag de informatie over zijn jaarlijkse vakantie zoals zijn vakantieperiode, het bedrag van zijn vakantiegeld en de betalingsdatum van zijn vakantiegeld kan visualiseren. Dankzij de onlinedienst kan de werknemer ook gemakkelijk zijn correspondentie met de verschillende vakantiefondsen terugvinden en zijn rekeningnummer meedelen.

Een veilige dienst dankzij de beveiligde verbindingmethodes en beschikbaar op PC, tablet en smartphone.

In 2021 hebben onze teams de gebruiksvriendelijkheid van deze dienst nog verbeterd om hem nog intuïtiever en gebruiksvriendelijker te maken.

In 2021 hebben meer dan 643.000 werknemers het platform gebruikt, tegenover 640.000 in 2020 en 470.000 in 2019.



De onlinedienst 'Vakantierekening - Werkgever'



De werkgevers en de sociale secretariaten beschikken ook over een gebruiksvriendelijke onlinedienst om gemakkelijk de informatie over de jaarlijkse vakantie van hun werknemers terug te vinden.

In 2021 hebben meer dan 9.800 bedrijven regelmatig de onlinedienst 'Vakantierekening -Werkgever' gebruikt.

Een performanter telefoonplatform

Sinds eind 2020 beschikt de RJV over een nieuw platform in het contactcenter.

Naast het verdelen van de normale telefonische oproepen met een medewerker van de RJV, bieden we ook twee self-servicediensten aan.

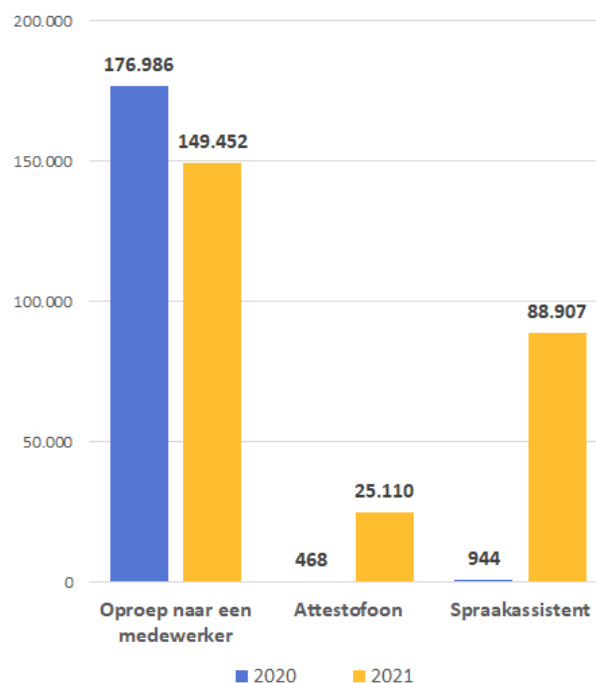
- › **De attestofoon:** dankzij deze dienst kan de burger vragen om een vakantieattest of duplicaat van zijn rekeninguittreksel op te sturen. Dit systeem werd vernieuwd.
- › **Een nieuwe spraakassistent:** die werd ontwikkeld om automatisch een antwoord te bieden op de vragen over de totale vakantieduur en de betaaldatum en dit 24 uur op 24, 7 dagen op 7.

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

Sinds de lancering van het nieuwe platform beschikt de RJV voortaan over statistieken voor elk van de voorgestelde diensten.

In 2021 konden 88.907 oproepen automatisch verwerkt worden door de spraakassistent en konden 25.110 attesten of rekeninguittreksels afgeleverd worden via de attestofoon. Zo kregen de medewerkers 27.518 telefoonoproepen minder dan in 2020, waardoor ze meer tijd hadden om te antwoorden op complexe vragen en een gepersonaliseerde en kwaliteitsvollere dienstverlening aan de klanten te verschaffen.

Ontvangen Telefonische Oproepen per Callcenterdienst



Het contactcenter

Net als vorige jaren hebben onze medewerkers ook in 2021 veel telefoonoproepen met enthousiasme beantwoord. We zetten alles in het werk om onze medeburgers op een snelle en optimale manier te informeren. In totaal hebben 97,2% van de inkomende oproepen een antwoord gekregen, hetgeen een verbetering is van 1,6 punt ten opzichte van 2020. De gemiddelde wachttijd voor een beantwoorde oproep daalde van 51 seconden naar 32 seconden.

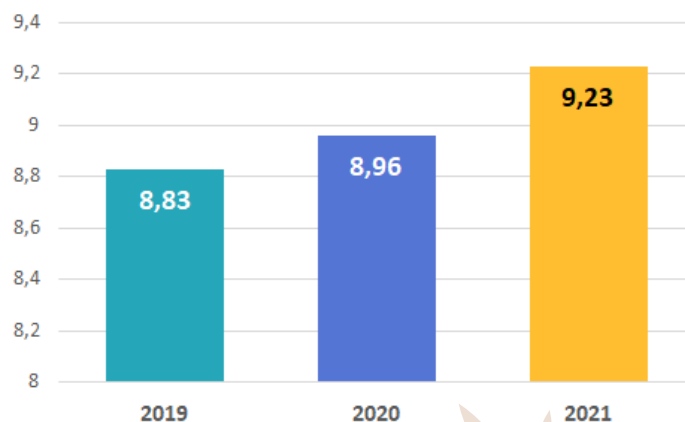
Een goede tevredenheidsscore

Elk jaar wordt er in de maanden mei en juni een tevredenheidsenquête gehouden bij de klanten die met het contactcenter contact opnemen. De scores die dit jaar toegekend werden, tonen de hoge tevredenheid ten opzichte van onze dienstverlening aan:

- › 50,82% ofwel de helft van het panel heeft een perfecte score van 10/10 toegekend tegenover 39,21% in 2020.
- › 27,87% van de deelnemers heeft een score van 9/10 of 9,5/10 toegekend tegenover 25,54% het jaar ervoor.

De burgers zijn dus, voor de overgrote meerderheid, meer en meer tevreden over onze diensten. De gemiddelde tevredenheidsscore voor dit jaar bedraagt immers 9,23/10. Het gaat om de hoogst behaalde score sinds de invoering van deze tevredenheidsenquête in 2013.

Gemiddelde tevredenheidsscore van het contactcenter



Een grote waaier aan vragen

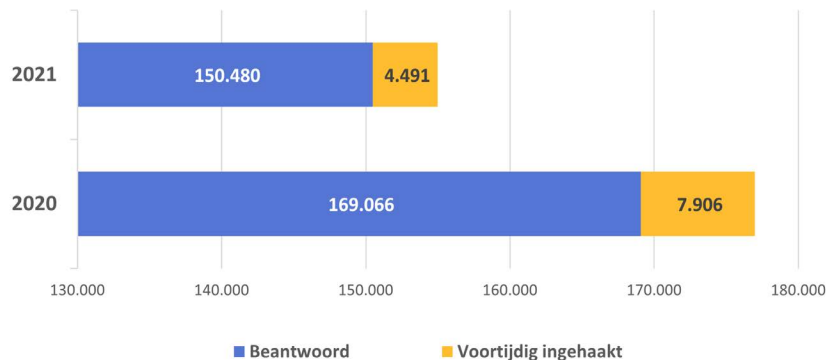
Hoewel het onderwerp van de oproepen zeer uiteenlopend is, is er een trend in de onderwerpen die het vaakst aan bod komen.

De meeste oproepen betreffen vragen over de betalingen van het vakantiegeld (43%).

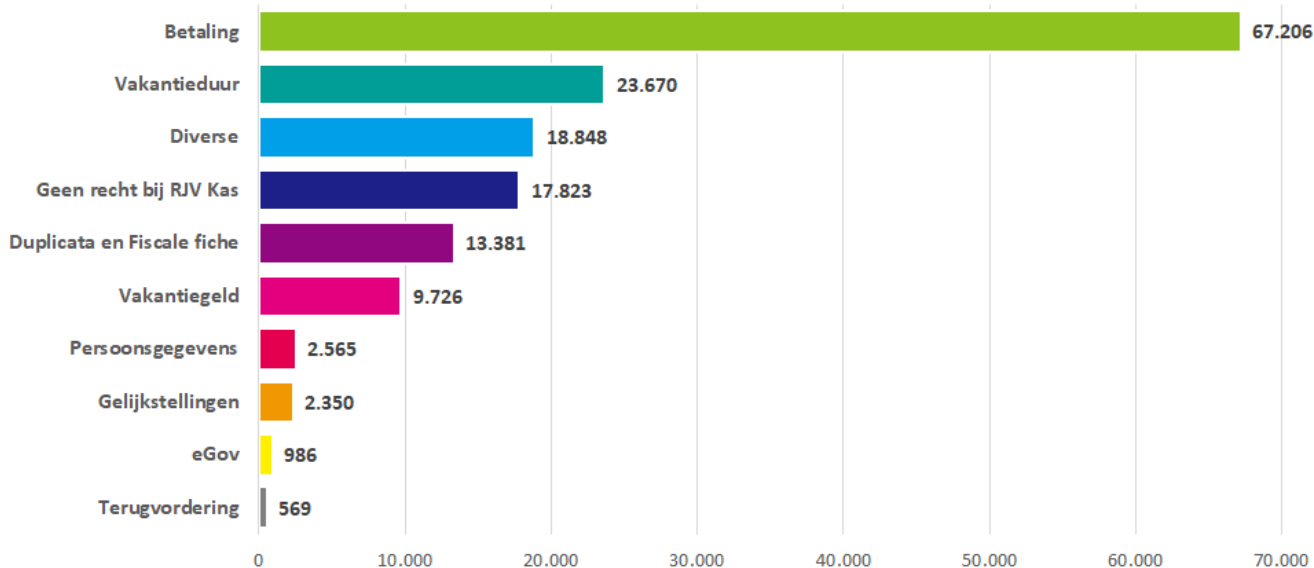
De tweede, meest belangrijke categorie van onderwerpen betreft de vragen over het aantal vakantiedagen zoals het overblijvend saldo of de verschillende manieren om zijn verlof te nemen (15%).

11% van de vragen tijdens de oproepen gaan over dossiers waarvoor de RJV-Kas niet bevoegd is. Maar onze medewerkers van het contactcenter informeren deze burgers zo goed mogelijk of verwijzen ze door naar de bevoegde instelling of organisatie.

Statistieken telefonische oproepen



Reden van oproep naar een medewerker





De eBox

De RJV wil nog dichter bij zijn klanten staan en de kwaliteit van de dienstverlening nog verbeteren door zich aan te passen aan de technologische, politieke en andere evoluties.

Sinds april 2021 gebruikt de RJV de nieuwe functionaliteiten van de eBox Burger. Ééns de werknemer zijn eBox geactiveerd heeft, worden de documenten zoals de fiscale fiches, de rekeninguittreksels of het globaal vakantieattest hem niet meer via de post maar enkel via de eBox opgestuurd.

Met de eBox en de dienst 'Mijn vakantierekening', waarvan sprake hierboven, willen we het leven van onze klanten vergemakkelijken door hen de mogelijkheid te bieden om op een veilige manier hun documenten om het even waar, om het even op welk moment en op om het even welk toestel (PC, smartphone, tablet) te raadplegen. Een communicatiemiddel dat des te geschikter is in de context van een gezondheids crisis – zoals de coronavirus crisis.

In april 2021 hadden 15,66% van de bij de RJV-Kas aangesloten werknemers reeds hun eBox geactiveerd. Dit percentage dat constant evolueert, bedroeg 25,33% op het einde van het jaar, ofwel één klant op vier.

De burgers die hun eBox nog altijd niet geactiveerd hebben, blijven de documenten van de RJV via de post ontvangen. Als overheidsdienst moet onze instelling immers verder de burgers bedienen die moeilijkheden ondervinden met de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Naast de verbetering van de dienstverlening aan de klant, zou de eBox er moeten voor zorgen dat we een deel van de door de regering gevraagde besparingen kunnen realiseren. Door minder documenten op papier te versturen, zetten we trouwens ook een doelstelling van duurzame ontwikkeling voort.

Mededeling van de rekeningnummers

Dankzij de online dienst 'Mijn vakantierekening' en het onlineformulier op de website van de RJV kunnen de werknemers sneller en vlugger hun rekeningnummer meedelen om hun vakantiegeld te ontvangen.

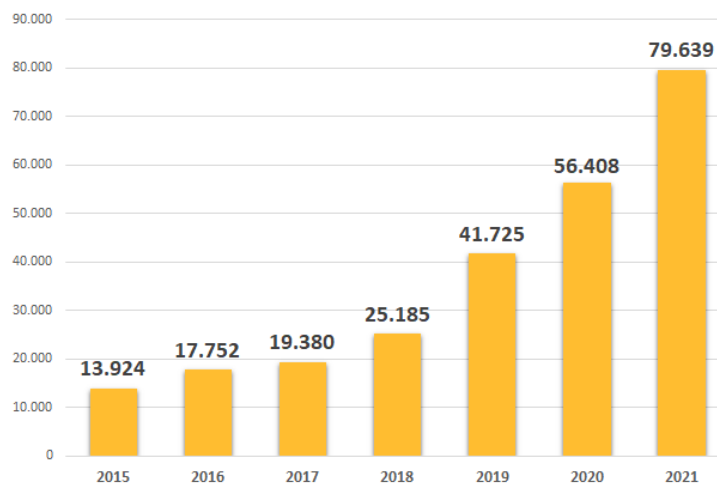
In 2020 was het onlineformulier op de website de methode die het meest gebruikt werd door de werknemers om hun bankrekening mee te delen. In 2021 is die trend omgedraaid. De werknemers hebben meer de onlinedienst gebruikt om hun rekeningnummer mee te delen (79.639 in 2021 tegen 56.408 in 2020, ofwel een stijging met 41%).

Bepaalde werknemers die problemen ondervinden met de nieuwe technologieën, delen hun nummer via andere kanalen mee. Hun aantal is echter duidelijk veel lager dan voor de hierboven vermelde kanalen die de RJV voorstelt (6% van de meegedeelde rekeningnummers).

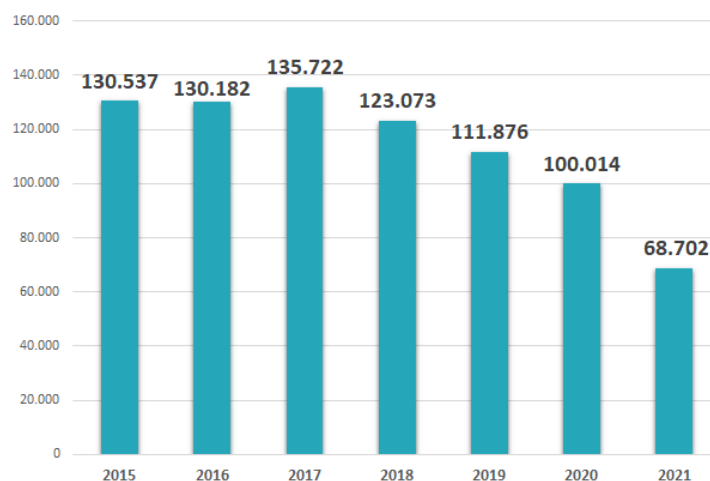
Hoewel het mogelijk is om zelf zijn gegevens en de betalingen op de onlinedienst 'Mijn vakantierekening' te controleren, betreft 43% van de oproepen in het contactcenter vragen in verband met de betaling. In 2021 hadden 29.949 oproepen betrekking op een nieuw rekeningnummer.

Bij de RJV zetten we er steeds op in om het meedelen van de gewenste betalingswijze zo eenvoudig mogelijk te maken, opdat de uitbetaling van het vakantiegeld zo vlot als mogelijk verloopt.

Cijfers via «Mijnvakantierekening»



Cijfers via het onlineformulier



Een moderne en performante administratie

Informatieveiligheid - allen tegen phishing

Informatieveiligheid en privacy vormen een topprioriteit voor de RJV. We doen er alles aan om de persoonsgegevens die we verwerken te beschermen.

Ons personeel sensibiliseren voor phishing

Phishing vormt in deze coronaviruscrisis meer dan ooit een ernstige bedreiging. Om alle personeelsleden verder te sensibiliseren voor de risico's van phishing, heeft de RJV via een externe auditor een test georganiseerd. Het volledige personeel heeft een vals bericht gekregen, waarin een incident gesimuleerd werd en er persoonlijke informatie aan de medewerkers gevraagd werd, net zoals in de phishingmails. Deze grootschalige test heeft het mogelijk gemaakt de aandacht van de medewerkers te vestigen op de risico's van boodschappen die op het eerste gezicht gewoon lijken. Vervolgens werden in de RJV opleidingen georganiseerd waarin gewezen werd op de typische kenmerken van dergelijke berichten. Het is belangrijk voor de RJV dat een phishingbericht onmiddellijk herkend wordt. De bescherming van onze informatie mag immers op geen enkele wijze in het gedrang worden gebracht.

Stijging van de pogingen tot phishing

De RJV werd nog nooit zoveel met phishing geconfronteerd als in 2021. Vele klanten van de RJV en ook vele anderen, waaronder zelfs kinderen, ontvingen valse sms'en en e-mails die in naam van de RJV werden verstuurd. In deze valse berichten bevond zich een link naar een frauduleuze website, die leek op de website van de RJV en langs dewelke oplichters probeerden om financiële gegevens van hun slachtoffers te bekomen.

Dankzij de vele klanten die ons gecontacteerd hebben en dankzij de inzet van onze medewerkers, hebben we aan de bevoegde instanties kunnen vragen om de frauduleuze sites af te sluiten en de URL's te blokkeren. Op deze wijze werden ongeveer 200 sites geblokkeerd. Ook de politie werd op de hoogte gebracht. Er werd eveneens een klacht met burgerlijke partijstelling neergelegd. Wat de preventie betreft heeft de RJV alles in het werk gesteld om de klanten via zijn internetsite, de media, zijn professionele facebookpagina... te verwittigen om te vermijden dat ze in de val zouden lopen.

Spijtig genoeg zijn de pogingen tot phishing en ransomware in 2021 in de wereld sterk toegenomen en zouden ze in de komende jaren nog moeten toenemen. Daarom zal de RJV verder sensibiliseringsinitiatieven nemen tegen deze pogingen tot oplichting. Het voorbije jaar is opnieuw gebleken dat dit heel belangrijk is, zowel voor onze medewerkers als voor onze klanten.

Een robuust en efficiënt informaticasysteem

Waken over de levensduur van de bedrijfstoepassingen

In het kader van het project 'De levensduur van onze bedrijfstoepassingen verzekeren' werd dit jaar heel wat werk verricht om de toepassing Ambi-Kas (de interne toepassing voor het beheer van de dossiers van de klanten van de RJV-Kas) bij te werken zodat de versies en tools verder ondersteund blijven.

Wat AMBI-Stelsel (de interne toepassing voor het beheer van de gegevens uit het netwerk van de jaarlijkse vakantie) betreft werden aanpassingen aangebracht om de performantie te verbeteren zodat we de vereffening vlot konden doorkomen.

Hoewel dit voor de eindgebruiker niet direct zichtbaar is, zijn deze aanpassingen noodzakelijk om de bedrijfscontinuïteit van RJV te verzekeren. Dit is een meerjarenproject en de hoofdfocus van het ontwikkelingsteam.

Tevens streven we er naar om onze ICT-infrastructuur up-to-date te houden. Zo werd het gebouw uitgerust met een full-wifi netwerk waarvan de laatste programmeringen momenteel worden uitgevoerd.

Een maximale beveiliging

Heel wat inspanningen werden geleverd om de hele IT-omgeving, zowel op vlak van de infrastructuur als van de toepassingen, veilig te houden. De aanbevelingen van de veiligheidsaudits werden reeds grotendeels geïmplementeerd en bijkomende maatregelen werden genomen in de context van de ransomware aanvallen waar verschillende administraties en bedrijven mee te kampen hadden.

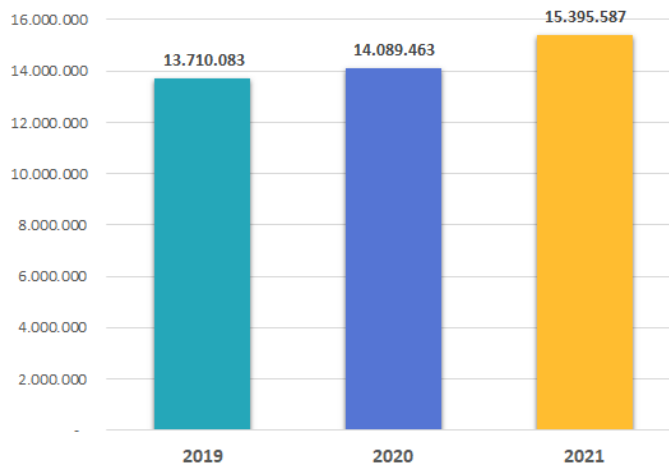
Financiële resultaten

De RJV beheert zijn financiële middelen zo efficiënt mogelijk. Verschillende projecten rond zuinigheid en duurzaamheid dragen hiertoe bij. Voorts is er de voortdurende zorg om daar waar mogelijk productiviteitsverbeteringen te realiseren.

De personeelskosten

In 2021 zijn de personeelskosten (15,4 miljoen euro) met 1,3 miljoen euro gestegen ten opzichte van 2020. Deze stijging wordt deels verklaard door de samenstelling in 2021 van de provisie voor het vakantiegeld 2022 van de medewerkers van de RJV. In de rekeningen 2021 wordt het vakantiegeld hierdoor éénmalig twee keer in rekening gebracht. Ten slotte is de bijdrage voor gepensioneerde medewerkers van de OISZ opnieuw toegenomen.

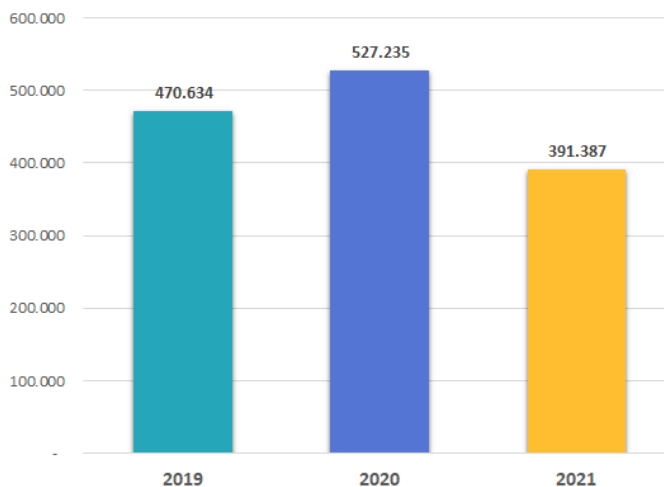
Personeelskosten (in €)



De investeringskosten

Globaal gezien dalen de investeringen in 2021. De informatica-investeringen, zowel in software als hardware, dalen met 135.848 euro.

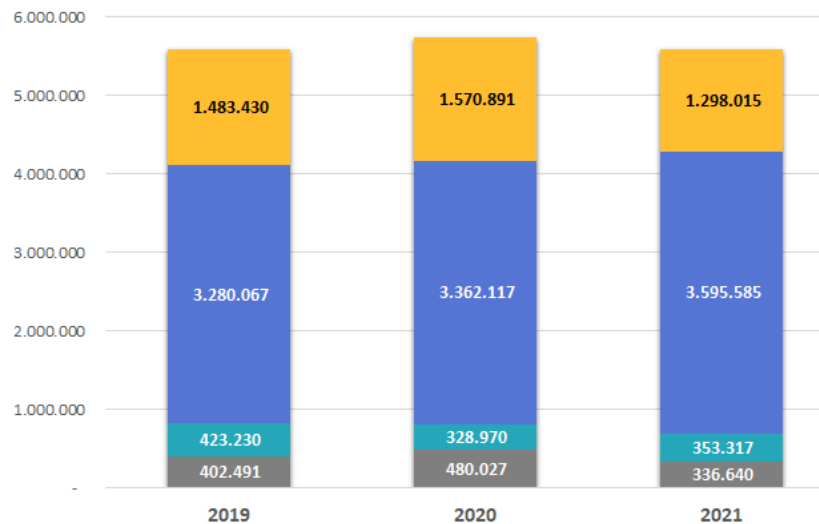
Investeringskosten (in €)



De werkingskosten

De werkingskosten dalen van 5.742.005 euro in 2020 naar 5.583.556 euro in 2021. Wegens de verlenging van de gezondheidscrisis daalden de kosten met betrekking tot de abonnementen voor het openbaar vervoer met 76% en bedroegen die slechts 25.890 euro en de bureaunkosten bedroegen 199.395 euro. De kosten voor de postverzendingen kennen ook een duidelijke daling met 73.480 euro minder ten opzichte van het vorige jaar. Dat is het gevolg van het intensievere gebruik van de eBox Burger. Op het vlak van verhogingen in 2021 stijgen de kosten voor de informatica-infrastructuur met 233.467 euro. We stellen ook een toename van de energiekosten met ongeveer 20.204 euro vast.

Werkingskosten (in €)



- Post, kantoorkosten, publicatie- en advertentiekosten
- Terugkerende IT-kosten
- Gebouw
- Andere



De versterking van de interne beheersing



Evolutie in het systeem van de interne beheersing

De interne beheersing waakt erover een redelijke zekerheid te geven aan het management over de realisatie van de doelstellingen en een doeltreffend en efficiënt beheer van de risico's. Ze vergewist zich ook van de naleving van de wetgeving, de betrouwbaarheid van de informatie en de goede werking van de procedures.

In de nieuwe gemeenschappelijke bepalingen van de bestuursovereenkomsten 2022-2024 verbinden de openbare instellingen van sociale zekerheid er zich toe om de maturiteit van hun organisatiebeheersing te verhogen, enerzijds om te beantwoorden aan de vraag van het Gemeenschappelijk auditcomité om op termijn een betrouwbaarheidsverklaring over de maturiteit van hun interne beheersingssysteem op te stellen. En anderzijds om de certificering van de jaarrekeningen door het Rekenhof voor te bereiden, overeenkomstig de internationale auditnormen.

Gezien deze nieuwe eisen heeft de RJV de dienst interne beheersing in juli 2021 versterkt.

De stappen naar de certificering van de jaarrekeningen

Het project van de certificering veronderstelt een groeiende maturiteit in de beheersing van de risico's door de instelling. De RJV moet aan het Rekenhof (en indien nodig aan de revisor) alle nuttige en relevante informatie verschaffen over de financiële en operationele processen die de basis ervan vormen met het oog op de certificering van de rekeningen.

Begin 2021 hebben de RSZ, de RVA en de RJV de pilootgroep van het certificeringsproject gevormd. Elke instelling heeft een stand van zaken van de huidige en de toekomstige situatie opgesteld. Om dit project in de RJV uit te voeren, werd er een nauwe samenwerking tussen de algemene administratie, de financiële dienst, de interne audit en de dienst interne beheersing gecreëerd.

De werkgroep van het Rekenhof heeft kunnen vaststellen dat de RJV reeds beschikte over een hele reeks van tools voor zijn interne beheersing: een beschrijving van de processen, een register van de operationele risico's, een analyse van de strategische risico's, een opvolging van de aanbevelingen van de audit... Deze werkgroep heeft aanbevelingen geformuleerd die de dienst interne beheersing is begonnen toepassen bij de wijziging of de aanmaak van bepaalde documenten die voor het project vereist zijn.

De 3 pilootinstellingen moeten als voorbeeld dienen om de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) te inspireren. Deze instellingen hebben tijd tot 2027 om hun organisatiebeheersing te laten evolueren om de certificering te behalen.

De bijwerking van de survivalskits, de risicoanalyses, de controlemaatregelen en de voorkoming van fraude

Dit project biedt ons de kans om de tools die we reeds hadden opnieuw uit te denken. Denken we daarbij aan de survivalskits en de analyse van de operationele risico's, JavaRisk genaamd.

De dienst interne beheersing heeft reeds diverse processen aangepakt in de herfst van 2021. Het is de bedoeling om de survivalskits aan te vullen door bepaalde gegevens die het Rekenhof suggereert, toe te voegen: een link naar het schema van het proces, de beschrijving van de automatische controles, de indicatie van de procesverantwoordelijke...

Hij houdt zich ook bezig met het kritisch analyseren van de risicograad van elk proces in kwestie alsook de relevantie van de controlemaatregelen die ingevoerd werden. Dat gebeurt in nauwe samenwerking met alle betrokken afdelingen.

Er werden trouwens een reeks controles uitgevoerd in het kader van de fraudepreventie. De feedback daarover werd overgemaakt aan de directies.

De dienst interne beheersing waakt ook over de opvolging van de aanbevelingen van de interne audit. De dienst heeft ook deelgenomen aan de analyse van de strategische risico's 2021 die het management heeft uitgevoerd.



De interne audit

De gemeenschappelijke interne auditdienst, samengesteld uit een auditor van de RJV en een auditor van Fedris, werkt in synergie. Alle interne audits worden uitgevoerd in volledige samenwerking volgens dezelfde methodologie. Dit jaar heeft de gemeenschappelijke interne auditdienst zich voornamelijk geconcentreerd op de volgende, zekerheidsverstreckende audits:

- › Beheer van betalingen aan schuldeisers en derde begunstigden (RJV)
- › Betaling van de salarissen, vergoedingen, bezoldigingen en presentiegelden (Fedris)
- › Terugbetaling van het gebruik voor beroepsdoeleinden van het openbaar vervoer/privévoertuig (Fedris)

De gemeenschappelijke interne auditdienst heeft ook adviezen verschaft aan Fedris in het kader van het Business Continuity Plan (BCP). Bij deze gelegenheid deelde de RJV zijn methodologie en ervaring op dit vlak als een goede praktijk, met name voor scenario's in geval van een pandemie, verwoesting van het gebouw, cyberaanval en terroristische aanslag.

In 2021 zijn de auditors verder zeer actief blijven meewerken aan de uitvoering van de oefening van 'peer review' (evaluatie door de teamgenoten), die een grote investering voor de gemeenschappelijke interne auditdienst gevormd heeft. Deze oefening is bedoeld om de maturiteit van de interne auditfuncties te evalueren en te optimaliseren. De deelname aan de werkgroep Platina draagt bij tot deze optimalisering door de harmonisatie van de procedures en de uitwisseling van goede praktijken.

De RJV is trouwens één van de drie openbare instellingen van sociale zekerheid die een pilootproject voor de invoering van de toekomstige certificering van de jaarrekeningen door het Rekenhof gevoerd heeft. De interne auditdienst heeft deelgenomen aan de besprekingen en de uitwerking van de methodologie.



Een fantastische omgeving om te werken

Diversiteit

De activiteiten van de groep Diversiteit werden voornamelijk op afstand uitgevoerd wegens de ingevoerde maatregelen om te strijden tegen de pandemie. De RJV blijft actief deelnemen aan het federale netwerk diversiteit en alle thema's die in de loop van het jaar zijn georganiseerd aan zijn personeel doorgeven:

- › **Het ouderschap:** er werd een brochure verspreid zodat de ouders alle informatie over het ouderschap konden terugvinden en ze op de hoogte gebracht werden van het deeltijds werken dat zowel voor mannen als voor vrouwen mogelijk is.
- › **De gendergelijkheid:** De RJV heeft aan zijn personeel gevraagd om een enquête van de FOD BOSA over de gendergelijkheid in de federale loopbaantrajecten te beantwoorden. De enquête maakte het mogelijk om een kort, geïndividualiseerd en anoniem verslag te krijgen over de visie op zijn carrière en de evolutieperspectieven naar een post van manager.
- › **De ondersteuning voor transgender medewerkers:** een enquête over transgenders en de arbeidswereld werd verspreid onder het personeel zodat de betrokken personen hun feedback konden geven aan het onderzoeksteam.
- › **#WECARE:** tijdens de internationale dag tegen homofobie, bifobie en transfobie (IDAHOT) heeft de RJV zijn instemming met de Pride getoond door het logo 'Be Proud' op te hangen aan de toegangsdeur van zijn gebouw en door een artikel tegen homofobie en transfobie op zijn intranet te publiceren.
- › **De federale dag van de diversiteit:** het thema van 2021 was de inclusie. Er werd aan het personeel voorgesteld om vrijwillig deel te nemen aan de verschillende activiteiten die georganiseerd werden met de verschillende federale instellingen.
- › **Dag van de solidariteit:** gelanceerd in 2019 door het diversiteitsnetwerk van de OISZ blijft deze dag verder leven in de getuigenissen van collega's die actief zijn in verschillende, solidaire projecten.



Parallel daarmee heeft de RJV ook gedurende een maand een stagiaire ontvangen in het kader van haar master in 'Gender en diversiteit'. Zij heeft een kritische en opbouwende blik op het actieplan 2021 gebracht en heeft verbeteringen voor de inrichting van de werkposten voorgesteld. Een lid van de groep diversiteit heeft een opleiding over transgenderisme en intersekse gevolgd.

Zoveel concrete acties getuigen van het engagement van de RJV ten voordele van de diversiteit bij zijn personeel maar ook binnen onze maatschappij.

Zelfsturende teams

Het project 'Zelfsturende teams', dat ingevoerd werd in het aanhangsel 2019-2020 heeft binnen de groepen van medewerkers een dynamiek gecreëerd die in 2021 verder haar vruchten afwerpt.

De betrokkenheid in projecten zoals de reflectie over de invoering van een chatbot of de manier om onze documenten efficiënt te herschrijven, zorgde voor een globale aanpak van een proces en de impact op de taken die in de diensten uitgevoerd worden.

In het kader van de polyvalentie hebben de doelstellingen die de diensten vastgelegd hebben, geleid tot de uitwerking van opleidingsdragers en werktuols over verschillende thema's zoals de aanvullende vakantie, de verjaring, de kleine gelijkstellingen, het begrip van economische werkloosheid of de telefonische contacten.

Elk jaar wordt er een Lencionitest uitgevoerd om een diagnose van de maturiteit van een team te kunnen opstellen.

Welzijn op het werk

In deze periode van pandemie had de dienst Welzijn op het werk aandacht voor de psychosociale belasting en de andere aspecten met betrekking tot het voltijds telewerk:

- › **Strijd tegen te weinig lichaamsbeweging:** aangezien het telewerk nog steeds verplicht is om te strijden tegen de pandemie is het personeel minder actief en kunnen er risico's voor de gezondheid uit voortvloeien. Daarom heeft de RJV deelgenomen aan heel wat acties om zijn personeel ertoe aan te zetten regelmatig fysieke activiteiten te verrichten. De campagne 'Please stand up & move' van de Belgische Cardiologische Liga en de promotie van de app 'Stand up' werden doorgegeven aan het personeel om de medewerkers ertoe aan te zetten thuis meer te 'bewegen' voor hun welzijn. Andere initiatieven zoals 'Laten we de tijd nemen om te bewegen' werden tijdens het jaar genomen om de fysieke en psychische gezondheid van de medewerkers te vrijwaren.
- › **Preventie psychosociale risico's:** doordat de face-to-face-vergaderingen beperkt werden, werden de meeste vergaderingen via videoconferentie georganiseerd. Deze opeenvolging van vergaderingen via video zorgt vaak voor een grotere vermoeidheid. Daarom werden goede praktijken aan de medewerkers gesuggereerd om deze vermoeidheid te voorkomen.
- › **Preventie burn-out:** met de sluiting van de scholen op bepaalde momenten van het jaar moesten bepaalde medewerkers hun familiale en professionele verantwoordelijkheden combineren, met het risico op een burn-out bij de ouders. Bovendien hebben andere medewerkers, door het verdwijnen van de grens tussen privé- en beroepsleven, over hun grenzen heen gewerkt, met het risico op een professionele burn-out tot gevolg. Om tegen deze risico's van een burn-out te strijden werd een individueel en interactief leertraject 'Play it safe' van de RVA voorgesteld aan de medewerkers om hen over dit onderwerp te sensibiliseren. Tijdens het jaar heeft de RJV ook de informatiecampagne van de federale overheid over de bespreking van het mentaal welzijn op het werk via de site 'ikvoelmegoedophetwerk.be' doorgespeeld.



Werken in een duurzame omgeving



De eBox voor een papierloze wereld

Sinds 2021 gebruikt de RJV-Kas de eBox burger 'My eBox' om de documenten naar de klanten, die hun eBox geactiveerd hebben, elektronisch te versturen. Deze aanvankelijk per post verstuurd documenten hebben het voordeel dat zij via eBox hyperlinks bevatten en aldus de toegang tot de onlinedienst 'Mijn vakantiekening' vergemakkelijken. Een manier om de klanten nog meer aan te zetten deze dienst te gebruiken die alle informatie over de jaarlijkse vakantie van een werknemer bevat.

Het gebruik van de eBox, in combinatie met 'Mijn

my e-box

zorgen dat onze ecologische voetafdruk (papierverbruik, transport van de brieven...) verkleint maar ook dat de verschillende kosten zoals de kosten voor het drukwerk en de verzending afnemen.

Een milieubeleid

De RJV zet alles in het werk om zijn impact op het milieu als overheidsinstelling te beperken. Via zijn milieubeleid verbindt de RJV zich ertoe maatregelen te nemen om bij te dragen tot de duurzame ontwikkeling.

Overconsumptie vermijden

Nauwgezet uitgevoerde metingen geven aan dat alle indicatoren voor het energieverbruik in het groen staan. Dat kan in het bijzonder verklaard worden door de vrijwillige en tijdelijke sluiting van bepaalde verdiepingen van het gebouw wegens een belangrijke daling van het aantal mensen die ter plaatse aanwezig waren ten gevolge van de maatregelen in de strijd tegen de covidpandemie.

EPB-diagnose

Een EPB-diagnose van onze verwarmings- en klimaatregelingsystemen (HVAC) werd uitgevoerd door een gespecialiseerde firma. Deze is uitgemond in een aantal aanbevelingen en een actieplan op basis waarvan het onderhoudsteam aan het werk gegaan is. Bovendien heeft een studie bureau een studie verricht over de optimalisering van de HVAC-installatie, waarvan de resultaten tot nieuwe acties zullen leiden.

De doelstelling Nationaal Energie- en Klimaatplan

Om te beantwoorden aan een doelstelling uit het Nationaal Energie- en Klimaatplan 2021-2030, heeft de RJV dit jaar één vijfde van zijn parkeerplaatsen voorzien van een oplaadpunt voor elektrische wagens. Daarmee behoort de RJV bij de koplopers van de administraties die dit ambitieuze doel van de regering al hebben bereikt.

Het milieumanagementsysteem

In 2018 heeft de RJV de EMAS-registratie verkregen en hij heeft die behouden tot in 2021. De RJV evolueert nu naar een milieumanagementsysteem (MMS) dat minder administratieve formaliteiten vereist maar een duurzaam ontwikkelingsbeleid garandeert.

Door al die acties en door zijn ecologische voetafdruk te verkleinen draagt de RJV bij tot 'Climate action' uit de Sustainable development goals (SDG's) van de Verenigde Naties.





Wat zullen in 2022 onze uitdagingen zijn?

In 2022 blijft de solidariteit nog altijd aan de orde en zal de verwerking van heel wat dossiers over de gelijkstelling van de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht opnieuw een zeer grote uitdaging vormen voor de medewerkers van de RJV. We zullen dus een groot deel van onze middelen blijven besteden aan het efficiënte en solidaire beheer van de gezondheidscrisis.

De RJV is trouwens vastbesloten om zich volledig te wijden aan zijn rol als openbare instelling ten dienste van de burger. Hij plaatst de burger steeds in het middelpunt van zijn bezorgdheden om hem een optimale dienstverlening te geven. Zo zullen we proberen om nog dichter bij de burger te komen, onder meer door verder actief de toepassing Mijn vakantierekening te promoten en optimaal de functionaliteiten van de eBox burger te gebruiken. Bovendien zullen we onze inspanningen voortzetten om het aantal onbetaalde vakantiegelden zoveel mogelijk te doen dalen door een gerichtere aanpak aan te nemen die dichter bij het terrein aansluit.

De RJV is zich ook bewust van het belang om aan de top te blijven op het vlak van de informatica en de absolute noodzaak om de informatieveiligheid in een context van toenemende cyberaanvallen te garanderen. Zo zullen we een groot deel van onze inspanningen verder concentreren op de duurzaamheid van onze informaticasystemen en de sensibilisering voor de gevaren van phishing bij zowel de medewerkers van de RJV als de burgers.



Om te voldoen aan de internationale normen inzake audit en de verplichtingen in het kader van de certificering van de jaarrekeningen, heeft de RJV reeds stappen ondernomen om de organisatiebeheersing te versterken via zijn interne controledienst en gemeenschappelijke interne auditdienst. Dat werk zal in 2022 en in de komende jaren voortgezet en dieper uitgewerkt worden.

Als moderne instelling die zich bekommert om het welzijn van haar werknemers, zal de RJV zich zo goed mogelijk voorbereiden op het post-covid-tijdperk en zal hij de in 2021 gestarte reflectie over de toekomst van het telewerk en over mogelijke nieuwe manieren om in de toekomst met de aanwezigheid op de werkplek om te gaan, voortzetten.

De RJV besteedt ook veel belang aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en aan zijn ecologische voetafdruk. Zo zal de in 2018 verkregen EMAS-registratie in 2022 niet verlengd worden maar zal die vervangen worden door een milieumanagementsysteem dat eigen is aan de instelling en op administratief gebied lichter is.

Ten slotte moet er nu al nagedacht worden over nieuwe financiëringsoplossingen en oplossingen voor het opnieuw opbouwen van reserves om de goede, financiële gezondheid van het stelsel jaarlijkse vakantie te kunnen garanderen. Op die manier kan het stelsel verder in staat blijven om de vakantiegelden correct te betalen maar ook het hoofd bieden aan de eventuele, economische evoluties, zoals dat altijd het geval is geweest.

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