

## Wie zijn wij?

De Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie is een federale instelling van de Sociale Zekerheid, die met eigen middelen gefinancierd wordt en meewerkt aan de sociale vooruitgang van de Belgische burger. De RJV is verbonden met de Belgische Staat door een bestuursovereenkomst.

## Onze opdracht

- > Ambtshalve een correct berekend vakantiegeld uitbetalen en een juiste vakantieduur toekennen, op de vooropgestelde datum, aan de handarbeiders, leerling-arbeiders en artiesten, wiens werkgever bij de RJV-Kas is aangesloten.
- > De sector Jaarlijkse Vakantie van de handarbeiders in loondienst beheren, namelijk:
  - de sociale gegevens naar het secundaire netwerk van de jaarlijkse vakantiesector doorsturen;
  - de bijdragen onder de verschillende vakantiefondsen verdelen;
  - de toepassing van de wetgeving met betrekking tot de jaarlijkse vakantie bij iedere betrokken partij controleren;
  - aan de andere sectoren van de sociale zekerheid, op het ogenblik dat ze het nodig hebben, de informatie ter beschikking stellen in verband met de jaarlijkse vakantie met betrekking tot handarbeiders, leerling-arbeiders en artiesten, aangesloten bij een vakantiefonds.

## Onze strategische doelstelling

«Bovenop zijn wettelijke opdrachten, in het bijzonder de ambtshalve, tijdige en correcte uitbetaling van het vakantiegeld, de berekening van de vakantieduur en het toezicht op de naleving van de reglementering ervan, wil de RJV, steunend op het paritaire beheer van het stelsel, in samenspraak met de Bijzondere vakantiefondsen en binnen het netwerk van de sociale zekerheid, systematisch bijdragen tot de kwaliteitsverbetering van de sociale gegevens en, inzake vakantie, uitblinken in efficiëntie en op een proactieve manier een uitstekende dienstverlening organiseren ten gunste van hen die op sociale bescherming aanspraak kunnen maken, teneinde de sociale vooruitgang, de levenskwaliteit en het welzijn van iedereen te verbeteren».

## Onze prioriteiten

- > de deelname aan de permanente ontwikkeling van de informatie en de tools die vereist zijn zowel door de beheersing van de uitgaven betreffende de prestaties die vallen onder de wet op de jaarlijkse vakantie als door zijn verwevenheid in het netwerk van de sociale zekerheid en door de aanwending van correcte werkmethodes;
- > de permanente verbetering van de administratieve dienstverlening aan de sociaal verzekerden die sociale uitkeringen genieten. Het strategische doel bestaat erin voldoening te schenken aan al onze partners;
- > de bijdrage, via de geëigende wegen, tot de uniforme toepassing van de wetgeving op de jaarlijkse vakantie en de oprichting van een observatorium jaarlijkse vakantie, die maatregelen moeten immers leiden tot een grotere transparantie en impact van iedere beslissing, handeling of gebeurtenis voor het stelsel;
- > de vereenvoudiging en de verbetering van de administratieve procedures, evenals de wil om binnen de sociale zekerheid een referentiecentrum op te richten met een modern en proactief management waarin maximaal gebruik wordt gemaakt van de nieuwe technologieën;
- > het zoeken naar een nog betere doeltreffendheid en efficiëntie.

## Onze verbintenissen

- > Wij betalen ambtshalve het vakantiegeld, zonder voorafgaandelijke vraag van uwentwege, op basis van de prestaties en de lonen die door uw werkgever werden aangegeven en beschikbaar gemaakt binnen het netwerk van de sociale zekerheid.
- > Het personeel dat u ontvangt en uw dossier behandelt is competent, ervaren, vriendelijk, beschikbaar en luisterbereid.
- > Om u het best te kunnen helpen bij uw administratieve

handelingen zijn onze burelen, gevestigd te Brussel, open van 8 tot 15 uur, zonder onderbreking, van april tot juni en van 8 tot 12 uur van juli tot maart. In deze periode zijn onze burelen eveneens geopend op dinsdagnamiddag tussen 13 en 15 uur. Het is eveneens mogelijk een afspraak te maken buiten deze uren.

- > Het hele jaar door organiseren we zitdagen in verschillende grote steden van het land om een dienstverlening in uw buurt aan te bieden.
- > We stellen geactualiseerde informatie on-line ter uwer beschikking op de portaalsite van de Sociale zekerheid. U kunt er het bedrag van uw vakantiegeld, uw vakantieduur alsook de gegevens die in rekening werden genomen voor de berekening ervan consulteren. De datum van betaling alsook uw gegevens inzake adres, bankrekening en eventuele schuldeisers zijn beschikbaar.
- > U kunt via de telefoon of via internet automatisch verschillende attesten verkrijgen.
- > We stellen verschillende formulieren ter uwer beschikking op de site van de RJV ([www.rjv.fgov.be](http://www.rjv.fgov.be)) om op die manier het indienen van uw aanvragen te vergemakkelijken.
- > Ons callcenter is alle dagen operationeel tussen 8u tot 12u en 13u tot 15u45 via het centrale nummer (02/627.97.60).
- > We vermelden op iedere briefwisseling de naam en hoedanigheid alsook het telefoonnummer en het e-mailadres van de ambtenaar belast met de afhandeling van uw dossier zodat u zich onmiddellijk tot hem/haar kan wenden.
- > Indien het antwoord op uw vraag niet tot onze bevoegdheid behoort, zullen wij deze doorsturen aan het bevoegde organisme of de bevoegde instantie en u daarvan op de hoogte brengen conform het Handvest van de sociaal verzekerde.
- > We verbinden ons ertoe het gebruik van aangetekende zendingen te beperken tot de gevallen waar het absoluut noodzakelijk is en tot de wettelijk voorziene gevallen.
- > Indien u geen bankrekening meedeelde sturen we u, op ons eigen initiatief, een document op met de vraag dit te willen doen teneinde u de snelste, goedkoopste en meest zekere betalingswijze aan te bieden.
- > Wij beperken maximaal onze vragen om inlichtingen door optimaal gebruik te maken van de gegevens die beschikbaar zijn in het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.
- > U kan ons altijd uw mening of advies meedelen hetzij per brief of e-mail via [rjv@rjv.fgov.be](mailto:rjv@rjv.fgov.be).
- > Om u beter te kunnen informeren, worden onze website ([www.rjv.fgov.be](http://www.rjv.fgov.be)) en de documentatie die ter uwer beschikking staat, continu bijgewerkt.
- > Om beter tegemoet te kunnen komen aan uw verwachtingen houden wij jaarlijks tevredenheidsenquêtes bij de mensen van de sociale sector die van onze diensten gebruik maken.
- > Wij beschouwen iedere klacht over onze dienstverlening als een te overwegen raadgeving. Die klachten helpen ons immers bij het verbeteren van onze prestaties. De klachten worden door de betrokken diensten beheerd om ze te analyseren en er het meest adequate gevolg aan te verlenen.
- > Wij zien toe op een goede werking van de diensten. Wij onderzoeken en evalueren de activiteiten en processen en voeren operationele audits uit. Wij kijken ook toe op het respecteren door onze diensten van de wettelijke en reglementaire bepalingen.
- > Met behulp van performantie-indicatoren verzekeren wij de opvolging van de toepassing van de in dit handvest opgenomen verbintenissen.

## Uw verbintenissen

- > Het is essentieel dat u ons, op uw initiatief of op onze vraag, alle bruikbare informatie bezorgt met betrekking tot de berekening of de betaling van uw vakantiegeld zodat wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen optimaliseren.