



---

## Klantencharter - Rijkdienst voor jaarlijkse vakantie

---

De Rijkdienst voor jaarlijkse vakantie is een Openbare Instelling voor Sociale Zekerheid. Vakantie is ons werk. Wij zorgen er voor dat mensen ieder jaar nieuwe zuurstof kunnen opnemen. We helpen mee aan hun geluk, dragen bij tot het goede leven. En dat doen we goed. We betalen vakantiegeld aan arbeiders en kunstenaars en dat gebeurt juist en op tijd. We brengen ook solidariteit in de praktijk. De medewerkers van de RJV en de vakantiefondsen zijn er trots op.

### Loketten

De RJV is gevestigd op de Warmoesberg 48 - 1000 Brussel. Wij helpen u graag aan onze loketten, die op werkdagen open zijn van 08u00 tot 16u00.

### Contact

U kunt ons telefonisch bereiken op het algemeen nummer 02/627.97.60. Op werkdagen is het callcenter bereikbaar tussen 08u00 en 16u00. U kan ons ook contacteren via de website [www.rjv.fgov.be](http://www.rjv.fgov.be)

Onze medewerkers bieden u een vlotte en vriendelijke service aan. Indien wij niet bevoegd zijn sturen wij uw vraag door naar de bevoegde dienst of instantie.

### e-loket

Via de website [www.rjv.fgov.be](http://www.rjv.fgov.be) is het mogelijk om uw rekeningnummer in te voeren. U vindt er ook formulieren terug. Onze website is steeds up to date.

Als u op "Mijn vakantierekening" klikt, kunt u bovendien uw persoonlijke gegevens raadplegen (bedrag van uw vakantiegeld, aantal vakantiedagen, briefwisseling met de RJV, ...). Als u een elektronische kaartlezer hebt kunt u ook gegevens wijzigen (uw bankrekening, uw adres, ...)

### Documenten

Op onze documenten staan altijd de naam en contactgegevens van de dossierbeheerder vermeld. Zo kunt u zich onmiddellijk tot hem/haar wenden. We verbeteren ieder jaar de leesbaarheid van onze documenten, maar we sturen zo weinig mogelijk op papier door.

### Dossierbehandeling

Indien u een vraag stelt, beantwoorden wij deze zo vlug mogelijk en zeker binnen de 20 dagen. Anomalieën worden voor 99% binnen het lopende jaar opgelost.

### Dienstverlening

Het hele jaar door worden zitdagen georganiseerd in verschillende grote steden, zodat u geen verre verplaatsingen hoeft te doen.

### Betaling vakantiegeld

We betalen het vakantiegeld zonder dat u daar moet om vragen. U hebt er immers recht op.

Het bedrag wordt berekend op basis van de prestaties en lonen die door uw werkgever aan de Sociale zekerheid zijn overgemaakt.

### Gegevens

We vallen u zo weinig mogelijk lastig met vragen om inlichtingen. Als andere instellingen die al hebben vragen we ze eerst aan hen.

### Kwaliteitsbewaking

Jaarlijks houden wij tevredenheidsenquêtes om beter tegemoet te komen aan uw verwachtingen. Wij evalueren onze werking op elk moment.

### Klachten

Voor ons is iedere klacht over onze dienstverlening een aansporing om ons te verbeteren. De klachtenbeheerder analyseert de klachten en geeft er het meest adequate gevolg aan.

### Uw verbintenis

We raden u aan om ons alle informatie die we kunnen gebruiken over te maken. Zo kunnen wij u een correcte service garanderen.

Lees ook alle documenten aandachtig. Ze bevatten vaak essentiële informatie. Voorts verwachten wij van u een hoffelijke houding ten opzichte van onze medewerkers.