

## Advies over de begroting 2006 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

Brussel, 7 juni 2006.

### I. Inleiding

Artikel 45bis§7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven schrijft voor : «De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie».

### II. Vorbereidende werkzaamheden

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden werden door Test-Aankoop en door het Platform Telecom Operators & Service Providers een aantal vragen gesteld die leidden tot de volgende toelichting door de Ombudsdienst.

1) Om een goede vergelijking mogelijk te maken, wordt het document met de begroting voor 2005 opnieuw meegedeeld (zie bijlage).

2) Wat betreft het verschil tussen gebudgetteerde uitgaven enerzijds en gerealiseerde uitgaven voor het voorbije jaar anderzijds :

Dit verschil laat de Ombudsdienst toe om zich steeds te verzekeren tegen de gevolgen van een mogelijk onvoorzien hoge meerkost. Gezien de jaarlijks zeer sterk wijzigende werklust (meestal stijgend) meent de Ombudsdienst op deze wijze voldoende voorbereid te zijn om steeds een voldoende capaciteit van de dienst te kunnen verzekeren. Sterke wijzigingen in de werklust van de Ombudsdienst kunnen immers door diverse moeilijk voorspelbare factoren worden beïnvloed. Ook in sterk wijzigende omstandigheden dient de Ombudsdienst steeds aan zijn wettelijke opdrachten te blijven voldoen. Gebruikers die een beroep willen doen op de Ombudsdienst kunnen op deze wijze geen slachtoffer worden van mogelijke, onvoorzienbare budgettaire problemen van de dienst waardoor hun beroepsklacht niet correct zou kunnen behandeld worden.

Volledigheidshalve dient vermeld te worden dat het uiteindelijk gerealiseerde saldo steeds overgedragen wordt naar het volgende begrotingsjaar en dus telkens in mindering komt van de bijdrage die van de sector wordt gevraagd.

### 3) Wat betreft de stijging van de uitgavenbegroting :

Het aantal personeelsleden is sinds de uitbreiding met 8 eenheden op basis van het koninklijk besluit van 4 april 2003 (B.S. 23.04.2003) niet verhoogd buiten de aanwerving van één medewerker met een startbaanovereenkomst. De verhoging van de werkingskosten in het budget van 2006 vindt bijna uitsluitend (95,38%) zijn verklaring in de financiële meerkost voor de personeelsuitgaven naar aanleiding van de statuutswijziging die doorgevoerd werd voor alle personeelsleden van het BIPT. Het personeel dat ter beschikking staat van de beide ombudsmannen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie is lid van het BIPT. De dienst wordt actueel bemand door 21 personeelsleden (20 kader + 1 startbaanovereenkomst) die lid zijn van het BIPT en 2 ombudsmannen.

Het aantal klachten is geen criterium bij de wettelijke berekening van de zgn. ombudsbijdrage die door de diverse operatoren dient betaald te worden, noch voor de berekening van het budget. In het jaar 2005 werd een verdere sterke stijging van het aantal beroepsklachten door de Ombudsdienst opgetekend, zoals deze zich tevens in de drie voorgaande jaren voordeed. De Ombudsdienst maakt in zijn jaarverslagen een onderscheid tussen de onontvankelijke klachten en de ontvankelijke klachten die werden behandeld.

De onontvankelijke klachten worden eveneens voor gevolg, buiten de bemiddelingsprocedure, aan de betrokken operator gezonden zodat deze op de hoogte wordt gebracht van de verzuchtingen van zijn klant en hier eventueel gevolg kan aan geven.

Het dient vermelding dat de begroting van de Ombudsdienst steeds de opgelegde normen heeft gevolgd die gelden voor alle federale overheidsdiensten. Voor de begroting 2006 werden op voorstel van het BIPT de personeelskosten aangepast n.a.v. de veranderingen (vertrekkersvervangingen-wervingen-biënnales enz.), alsook de opgelegde loonindexatie. Anderzijds werd voor de werkingsmiddelen enkel met de indexatie rekening gehouden die gespreid werd over het artikel van de huur (dit is onvermijdelijk) en het saldo toegevoegd aan het globale werkingsartikel 526.01.

De enige reële verhoging in de uitgaven – los van indexering – heeft dus betrekking op deze voormelde statuutswijziging die doorgevoerd werd voor alle personeelsleden van het BIPT. De begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie is een onderdeel van de BIPT-begroting 2006 die door de Minister van begroting werd goedgekeurd.

De Ombudsdienst meent dat o.m. zijn jaarverslagen voldoende de zeer positieve resultaten voor een sterk stijgend aantal gebruikers aantonen. Ook op structureel vlak kon de Ombudsdienst de voorbije jaren vele aanzetten geven die belangrijke verbeteringen voor alle telecomgebruikers hielpen realiseren. Ondanks de sterk gestegen werklust slaagde de Ombudsdienst er in om deze opdrachten de voorbije drie jaar zonder een wezenlijke personeelsuitbreiding uit te voeren.

Na deze toelichting door de Ombudsdienst werden geen verdere opmerkingen gemaakt door het Comité.

### III. Advies

In de plenaire vergadering van 7 juni 2006 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie zonder voorbehoud de als bijlage opgenomen begroting 2006 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie goedgekeurd.

**BEGROTING - OMBUDSDIENST / BUDGET SERVICE DES MEDIATION ( in / en EURO )**  
**2006**

<b>INKOMSTEN</b>		<b>UITGAVEN</b>	
411.01	Terugvorderingen / Remboursement	0	1.245.937
411.04	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom) 02/- dossierkosten / frais de dossier	1.798.320	156.800
411.06	Divers(en)		267.000
411.90	Geboekte Minwaarden / Moins values		6.300
			7.000
			15.000
			21.000
			5.030
			5.030
			23.000
			225.200
			26.000
			7.600
			121.300
			12.700
			25.000
			80.000
			0
			0
	<b>TOTA(A)I</b>	<b>1.798.320</b>	<b>2.249.897</b>

BIJLAGE / ANNEXE 2 - b

REALISATIES - OMBUDSDIENST / REALISATIONS SERVICE DES MEDIATION ( in / en EURO )  
2005

	<u>INKOMSTEN</u>		<u>UITGAVEN</u>	
411.01	Terugvorderingen / Remboursement	55.988	511.01 511.03	990.314 121.513
411.04	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers 01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom) 02/- dossierkosten / frais de dossier	1.562.408	521.01 521.04/0 521.04/1 521.05 521.06	232.669 2.985 4.510 4.431 24.708
411.06	Divers(en)		522.01/2 522.01/3 522.02	1.165 0 17.383
411.90	Geboekte Minwaarden / Moins values		526.01/1 526.01/2 526.01/3 526.03 531.	90.678 7.706 0 76.428 0
			550.02/1 550.02/2 550.02/3 550.05	5.121 48.235 0 0
	<b>TOTA(A)L</b>	<b>1.618.396</b>	<b>TOTA(A)L</b>	<b>1.627.846</b>

inkomsten / recettes 2005	1.618.396
overdracht uit 2004 / report 2004	461.027
uitgaven / dépenses 2005	1.627.846
<b>saldo 2005 / overdacht - report --) 2006</b>	<b>451.577</b>

**BEGROTING - BUDGET (in / en EURO) 2005**  
**OMBUDSDIENST - SERVICE DE MEDIATION**

<u>INKOMSTEN / RECETTES</u>		<u>UITGAVEN / DEPENSES</u>	
<u>Artikels / Articles</u>		<u>Artikels / Articles</u>	
411.010 - terugvordering /remboursement		511.01 - weddes / traitements	1.026.200
411.04 - prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers /01 - bijdrage sector / participation secteur /02 - dossierkosten / frais de dossier	1.989.540	511.03 - tussenkomsten voor personeel / interventions liées au personnel	128.200
		521.01 - Huur en onderhoud/ loyer et entretien	261.600
		521.040 - Onderhoud / Entretien	6.300
		521.041 - Onderhoud voertuigen / entretien véhicules	7.000
		521.05 - Verzekeringen / Assurances	15.000
		521.06 - Belastingen / Impôts (n.l.)	20.600
		522.012 - Interbedrijfsgeneeskundige dienst / Service Médical interentreprises	5.030
		522.013 -Overkoepelende organisaties / Organisations de coördination	5.030
		522.02 - Informatica / Informatique	19.000
		526.01 - Werken door derden / Travaux des tiers	
		526.01/1: algemeen / général	212.400
		526.01/2: vorming / formation	26.000
		526.01/3: zendingen / missions	7.600
		526.03 - Post, Belgacom, Internet enz	121.300
		531 - Energie	12.700
		550.021 - Kantoor materiaal / Matériel de bureau	37.160
		550.022 - Informaticamateriaal / Matériel informatique	78.420
		550.05 - Voertuigen / Véhicules	0
<b>TOTA(A)L</b>	<b>1.989.540</b>	<b>TOTA(A)L</b>	<b>1.989.540</b>