

**Advies over
de begroting 2021 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie
aangevuld met de begrotingswijziging van april 2021**

Brussel, 28/05/2021.

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. Advies

In uitvoering van artikel 32bis van het Huishoudelijk Reglement van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, zoals goedgekeurd op de plenaire zitting van 26 september 2007 en aangepast tijdens de plenaire zitting van 12 juni 2013, heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie de als bijlage opgenomen begrotingswijziging van april 2021 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie goedgekeurd.

Tijdens de schriftelijke procedure die georganiseerd werd in het kader van de adviesaanvraag omtrent de oorspronkelijke begroting 2021 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, werden diverse bezorgdheden geformuleerd door de operatoren, verenigd in Agoria. Mede op basis van deze bezorgdheden, heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie op 14 april 2021 een aangepaste begroting 2021, samen met een toelichtende nota neergelegd bij het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. Beide documenten worden aan het huidige advies toegevoegd, samen met de oorspronkelijke begroting 2021 en de toelichtende nota die hier bij behoorde.

Naar aanleiding van het neerleggen van de aangepaste begroting 2021 hebben de operatoren, verenigd in Agoria, volgende mening geformuleerd :

De operatoren hebben kennis genomen van het gewijzigde voorstel.

Dat is inderdaad een stap in de goeie richting maar verder overleg is gevraagd naar volgend jaar toe om het budgetoverschot/marge tot een realistisch minimum terug te brengen. Graag vragen we daarbij duiding wanneer dit best gebeurt rekeninghoudend met het voorbereidend werk bij het BIPT.

Verder wensen de operatoren aan te dringen dat de discussie rond de middelen voor de Ombudsdienst ook gepaard gaat met een nieuwe brug tussen de Ombudsdienst en de operatoren, en een regelmatigere betrokkenheid omtrent inzichten/juridische analyses van de klachten alsook vaststellingen van de Ombudsdienst en de prioriteiten die gesteld kunnen worden bij het bepalen van structurele oplossingen voor neergelegde klachten.

Dus niet alleen overleg over het budget 2022, maar tevens het opzetten van een dialoog op meer regelmatige wijze.

Bijlage : oorspronkelijke begroting 2021 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie
toelichtende nota bij de oorspronkelijke begroting
aangepaste begroting 2021 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie
toelichtende nota bij de aangepaste begroting

Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les
Télécommunications

Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):

Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie

De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):

	<u>RECETTES</u>	2019	2020	2021	<u>INKOMSTEN</u>	
-	-	realisaties	aangepast	initieel	-	-
-	-	réalizations	ajusté	initial	-	-
1111	Remboursements	99.086	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	1.374.581	2.966.854	3.243.642	Bijdrage van de sector	1611
-	<u>TOTAL</u>	<u>1.473.667</u>	<u>2.966.854</u>	<u>3.243.642</u>	<u>TOTAAL</u>	-

	<u>DÉPENSES</u>				<u>UITGAVEN</u>	
-	<u>Dépenses de personnel</u>				<u>Personeelsuitgaven</u>	-
1111	Traitements	965.209	1.056.090	1.059.642	Wedden	1111
1112	Allocations	289.563	316.827	318.000	Toelagen	1112
1120	Cotisations de retraite	467.868	594.083	653.500	Pensioenbijdragen	1120
1140	Interventions liées au personnel	82.158	92.000	92.000	Tussenkomsten voor personeel	1140
-	<u>Frais de fonctionnement</u>				<u>Werkingsmiddelen</u>	-
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	6.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	7.048	33.000	33.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.292	9.000	9.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	34.396	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	194.310	624.500	564.500	Werken door derden	1211
1211	Formation	7.309	26.000	26.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	1.582	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	31.940	85.000	85.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	35.000	35.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	0	42.000	42.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
-	<u>Dépenses d'Investissement</u>				<u>Investeringsuitgaven</u>	-
7410	Achat de véhicules	0	0	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	77.594	26.000	26.000	Kantoomateriaal	7422
7422	Matériel informatique	505	180.000	180.000	Informatiemateriaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
-	<u>TOTAL</u>	<u>2.165.075</u>	<u>3.179.500</u>	<u>3.243.642</u>	<u>TOTAAL</u>	-

Toelichting bij het ontwerp van begroting 2021

In overeenstemming met artikel 45bis §7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven leggen de ombudsmannen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. Deze korte toelichting, om evoluties te verduidelijken bij het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, wordt gegeven op verzoek van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie dat werd uitgesproken in zijn advies van 13 juni 2007.

In overeenstemming met de wens van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie in haar advies van 19 februari 2014, om het ontwerp van begroting van een bepaald jaar uiterlijk op zijn laatste plenaire vergadering van het jaar ervoor te kunnen bespreken, wordt dit ontwerp van begroting hierbij overgemaakt. Er dient opgemerkt te worden dat dit gebeurt zonder kennis van het saldo 2020. Dit saldo zal begin 2021 bekend worden. Hierdoor kan op vandaag nog geen inzicht gegeven worden in de uiteindelijke bijdrage van de sector.

Volgens de begrotingscirculaire mogen de werkingsmiddelen en de investeringsuitgaven in 2021 niet geïndexeerd worden ten opzichte van de begrotingscijfers 2020. De voorgestelde cijfers zijn dan ook nagenoeg identiek aan de begrotingscijfers 2020. Enkel de personeelskredieten mogen met 0,5% verhoogd worden omdat de lonen pas in april 2020 geïndexeerd werden in de plaats van in januari 2020. De personeelsuitgaven worden zoals steeds berekend op een volzet kader en volgens de voorgeschreven regels vanuit de payroll 2019.

Het budget voor de aankoop van een nieuw klachtenbehandelingssysteem werd opnieuw ingeschreven in 2021, alsook werd er een budget voorzien voor de vervanging van twee wagens. Het budget voor de voertuigen werd afgetrokken bij het artikel “Werken door derden”.

Langs de inkomstenzijde zijn bij de opmaak van de initiële begroting 2021 de inkomsten (en dus de bijdrage van de sector) per definitie gelijk aan de uitgaven. Bij de eerste begrotingsaanpassing in april wordt dit punt aangepast, waarbij het ongebruikte saldo van 2020 in mindering zal worden gebracht van de in 2021 reëel te factureren bijdrage van de operatoren.

De operatoren betalen dus nooit het oorspronkelijke bedrag uit de initiële begroting, maar wel het aangepaste bedrag waarbij effectief rekening gehouden wordt met de afrekening van het voorgaande jaar.

Brussel, 7 december 2020.

BUDGET AJUSTÉ 2021 DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS			AANGEPASTE BEGROTING 2021 VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE		
Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les Télécommunications			Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie		
Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):			De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):		
	<u>RECETTES</u>	2020	2021	2021	<u>INKOMSTEN</u>
		realisaties	initieel	aangepast	
		réalisations	initial	ajusté	
1111	Remboursements	24.310	0	0	Terugvorderingen
1611	Participation du secteur	2.966.854	3.243.642	1.521.479	Bijdrage van de sector
	<u>TOTAL</u>	<u>2.991.164</u>	<u>3.243.642</u>	<u>1.521.479</u>	<u>TOTAAL</u>
	<u>DÉPENSES</u>				<u>UITGAVEN</u>
	<u>Dépenses de personnel</u>				<u>Personeelsuitgaven</u>
1111	Traitements	877.499	1.059.642	1.015.130	Wedden
1112	Allocations et indemnités	264.888	318.000	305.000	Toelagen en vergoedingen
1120	Cotisations sociales et pensions	493.358	653.500	635.000	Sociale bijdragen en pensioenen
1140	Avantages soc. et obligations employeur	64.114	92.000	88.000	Soc. voordelen en WG-verplichtingen
	<u>Frais de fonctionnement</u>				<u>Werkingsmiddelen</u>
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	3.000	Onderhoudswerken
1211	Entretien véhicules	3.620	33.000	10.000	Onderhoud voertuigen
1211	Assurances	5.277	9.000	8.000	Verzekeringen
1211	Informatique	19.954	45.000	45.000	Informatica
1211	Travaux pour des tiers	193.527	564.500	175.000	Werken door derden
1211	Formation	281	26.000	10.000	Opleiding
1211	Missions à l'étranger	20	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland
1211	Téléphone-courrier-transport	40.526	85.000	60.000	Telefoon-verzendingen-vervoer
1212	Loyer et entretien	0	35.000	10.000	Huur en Onderhoud
1250	Impôts	266	42.000	10.000	Belastingen
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties
4140	Contribution serv. méd. consommateur	0	0	125.000	Bijdrage consumentenombudsdienst
	<u>Dépenses d'Investissement</u>				<u>Investeringsuitgaven</u>
7410	Achat de véhicules	0	60.000	60.000	Aankoop van voertuigen
7422	Matériel de bureau	16.948	26.000	15.000	Kantoomateriaal
7422	Matériel informatique	11.581	180.000	150.000	Informaticamateriaal
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal
	<u>TOTAL</u>	<u>1.992.159</u>	<u>3.243.642</u>	<u>2.733.130</u>	<u>TOTAAL</u>

Nota bij de begrotingswijziging van april 2021 - begroting 2021

Naar aanleiding van de bezorgdheden van operatoren, zoals gecommuniceerd bij de bespreking van de begroting 2021, voor een oplopend saldo op de begroting (overdracht naar volgend begrotingsjaar) van de ombudsdienst voor telecommunicatie, wordt een uitzonderlijke begrotingswijziging toegepast op de initiële begroting 2021. Het totale budget 2021 daalt hierdoor met 510.512 Eur (van 3.243.642 Eur naar 2.733.130 Eur).

Deze belangrijke begrotingswijziging streeft ernaar om dit oplopende overschot op de begroting van de ombudsdienst telecommunicatie te beperken. Dit overschot is het resultaat van een trend van (1) dalende werkelijke uitgaven in het voorbije jaar en decennium ('10: 2.158.426 Eur, '20: 1.992.159 Eur), ten gevolge van vnl. de niet-vervanging van drie vertrekkende statutaire personeelsleden en de vacante positie van een ombudsman, en (2) waarbij het initieel budget in dezelfde periode een groei kende die bijna volledig beperkt bleef tot de reglementaire weddeverhogingen en een beperkte indexering van werkingsmiddelen.

Zoals aangehaald tijdens de bespreking van de begroting 2021 beheert de ombudsdienst voor telecommunicatie de uitgaven als een goede huisvader op een zuinige en redelijke wijze, waarbij eveneens getracht wordt de toekomst financieel veilig te stellen in een federale omgeving waar reeds jarenlang geen verhoging van werkingsbudgetten mogelijk is en de werklust van de ombudsdienst m.b.t. klachteninstroom tegelijk onvoorspelbaar is.

Deze belangrijke begrotingswijziging gebeurt dus in een context met (1) een trend van dalende werkelijke uitgaven en (2) een groeiend positief saldo (begroting – werkelijke uitgaven) dat jaarlijks overgedragen wordt naar het volgende begrotingsjaar. Dit laatste overgedragen saldo is een jaarlijkse financieringsbron van de begroting die tegelijk de jaarlijkse bijdrage van de sector aan deze begroting vermindert.

Om de groei van dit positief saldo ('10: 550.014 Eur, '20: 1.211.651 Eur) te verminderen wordt de initiële begroting 2021 in een belangrijke mate beperkt. De personeelsuitgaven, die verplicht gebaseerd zijn op een volzet kader, worden maximaal verminderd met de onbenutte kredieten van het eerste kwartaal van 2021 (3 personeelsleden en 1 ombudsman). De werkingsmiddelen en investeringsuitgaven worden eveneens substantieel verminderd, rekening houdende met voormelde overwegingen om ook in de toekomst, met een onzekere en mogelijk sterk stijgende werklust, over de nodige budgetten te kunnen beschikken, terwijl federale begrotingsrichtlijnen geen verhoging van werkingskredieten toelaten.

Ten slotte dient ook nog gewezen te worden op een technische aanpassing bij deze begrotingswijziging, met het nieuwe artikelnummer 4140 “Bijdrage consumentenombudsdienst”, waarop de wettelijke bijdragen aan de Consumentenombudsdienst voortaan dienen te worden ingeschreven (voorheen bij artikel 526.01/1, Werken door derden).

Brussel, 14 april 2021.