

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**strategisch plan 2017-2019  
van de Raad van het BIPT  
VAN 23 mei 2017**

## Preambule

Het BIPT is opgericht in 1991 als een parastatale instelling en heeft in 2003 een eigen statuut gekregen om zijn autonomie ten opzichte van de uitvoerende macht te waarborgen.

In het kort is het BIPT belast met een opdracht van regulering van en controle over talrijke bevoegdheidsdomeinen: de markt voor elektronische communicatie, de postmarkt, het elektromagnetische spectrum van de radiofrequenties en de netwerkveiligheid. Het BIPT is ook bevoegd voor de consumentenbescherming op deze domeinen. Daarnaast is het BIPT ook nog bevoegd voor radio- en televisieomroep maar dan enkel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Binnen elk bevoegdheidsdomein, moet het BIPT een reeks doelstellingen verwezenlijken die meestal rechtstreeks voortvloeien uit het Belgische en Europese regelgevingskader. Op het gebied van de elektronische communicatie heeft het BIPT bijvoorbeeld tot taak de concurrentie te bevorderen, bij te dragen tot de ontwikkeling van de interne markt en te waken over de belangen van de gebruikers.

Om deze doelstellingen te kunnen bereiken, beschikt het BIPT over wettelijke instrumenten: besluiten nemen, sancties opleggen, raadplegingen en studies lanceren of optreden als bemiddelaar.

De Raad van het BIPT is sinds 16 januari 2017 als volgt samengesteld: Michel Van Bellinghen, Axel Desmedt, Jack Hamande en Luc Vanfleteren.

Hoewel het BIPT een onafhankelijk statuut heeft, voorziet de wetgever in een reeks controlemechanismen. Als onafhankelijke instantie moet het BIPT natuurlijk rekenschap afleggen van zijn activiteiten.

- De Raad van het BIPT stelt om de drie jaar een strategisch plan op waarvan de definitieve versie door alle leden van de Raad wordt voorgesteld aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.
- Op basis daarvan stelt de Raad dan een jaarlijks werkplan op dat in het strategisch plan past.
- Ten slotte wordt een jaarverslag over de verrichte activiteiten en de evolutie van de post- en telecommunicatiemarkt bezorgd aan de regering. De Raad wordt daarover gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De ministers van Begroting en van Financiën oefenen controle uit op het begrotingsontwerp dat het BIPT opstelt, dat sinds zijn oprichting volledig wordt gefinancierd door middelen die hoofdzakelijk afkomstig zijn uit de gereguleerde sectoren, zonder dotaties van overheidswege.

De besluiten van het BIPT kunnen worden aangevochten bij het Marktenhof. Deze kan de besluiten van het BIPT opschorten, alsook vernietigen met terugwerkende kracht of nog vervangen.

Het BIPT heeft voor het eerst een strategisch plan opgesteld in 2010. Het strategisch plan legt de strategische assen en de prioritaire werkdomeinen van het BIPT vast en draagt ook bij aan het behoorlijk bestuur van het BIPT. Het plan is het resultaat van de ervaring van het BIPT en een antwoord op de evolutie van de omgeving waarin het werkt.

## INHOUDSOPGAVE

Preambule.....	2
1 Inleiding.....	4
2 In dialoog met onze stakeholders.....	5
2.1 AANPAK.....	5
2.2 OVERZICHT STAKEHOLDERS.....	6
2.3 PEST.....	7
2.4 SWOT.....	8
3 Onze missies.....	9
3.1 BEVORDERING CONCURRENTIE.....	10
3.2 ONTWIKKELING EUROPESE INTERNE MARKT.....	11
3.3 BELANG VAN DE GEBRUIKERS.....	12
3.4 BEHEER SCHAARSE MIDDELEN.....	14
3.5 NETWERKVEILIGHEID.....	15
4 Onze visie.....	16
5 Onze waarden.....	17
6 Onze strategische assen.....	19
6.1 STRATEGISCHE AS 1: CONCURRENTIE.....	20
6.1.1 <i>Bevorderen van duurzame concurrentie en investeringen</i> .....	20
6.1.2 <i>Innovatie stimuleren</i> .....	21
6.2 STRATEGISCHE AS 2: GEBRUIKERS.....	22
6.2.1 <i>Bijdragen tot transparante informatie aan de gebruikers en sociale inclusie bevorderen</i> .....	22
6.2.2 <i>Zorgen voor een betrouwbare omgeving</i> .....	22
6.3 STRATEGISCHE AS 3: SCHAARSE MIDDELEN.....	23
6.3.1 <i>Schaarse middelen beheren</i> .....	23
6.4 STRATEGISCHE AS 4: EFFICIËNTE WERKING.....	24
6.4.1 <i>Een toegankelijke werking verzekeren</i> .....	24
6.4.2 <i>Een aantrekkelijke werkgever zijn</i> .....	24
7 Onze evaluatie.....	25

# 1 Inleiding

Het BIPT, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, presenteert u zijn strategisch plan 2017-2019, en voldoet zo aan één van de verplichtingen die het mogelijk maakt zich te onderwerpen aan de democratische controle op zijn werking<sup>1</sup>.



Het is niet de eerste keer dat het BIPT de strategie beschrijft die het wil volgen: sinds 1993 en in de eerste jaren van zijn bestaan, schetste het toekomstige werk in het kader van zijn jaarverslagen; vanaf 2003 heeft het halfjaarlijkse beheersplannen opgesteld en verslagen over het verrichte werk, maar in 2005 heeft het zijn aanpak gemoderniseerd door zijn missies, werkgebieden en waarden te vermelden in het 12e jaarlijkse werkverslag, dat de beheersplannen aanvulde. Het eerste strategisch plan ging over de jaren 2010 tot 2013 en het tweede strategisch plan betrof de periode 2014-2016.

De ervaring die is opgedaan met de opstelling en toepassing van de eerste twee plannen, de ontwikkeling van de Belgische markt en van het Belgische regelgevingskader en de gedeeltelijke vernieuwing van de Raad van het BIPT dragen bij tot de keuze voor update en vereenvoudiging in het kader van het strategisch plan 2017-2019.

Het ontwerp van dit strategisch plan is van 10 april 2017 tot 28 april 2017 ter consultatie voorgelegd op de BIPT-website. Na aanpassing van het document ingevolge deze raadpleging, heeft de Raad het plan definitief goedgekeurd op 23 mei 2017.

Dank aan iedereen.

---

<sup>1</sup> Artikel 34 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

## 2 In dialoog met onze stakeholders

### 2.1 Aanpak

Om dit strategisch plan uit te werken heeft de Raad van het BIPT de belanghebbende partijen uitgenodigd en vele van hen ontmoet, zoals postale en telecommunicatie operatoren, dienstenaanbieders, maar ook de vertegenwoordigers van de gebruikers, werknemers en ondernemingen, institutionele actoren en natuurlijk het personeel van het BIPT. Tijdens deze ontmoetingen werd aan de partijen gevraagd om hun verwachtingen, visie en aandachtspunten te formuleren, maar ook de eventuele redenen waarom ze al dan niet tevreden zijn over het optreden en de werking van het BIPT. Zo werd aan de betrokken stakeholders gevraagd hun visie te geven over :

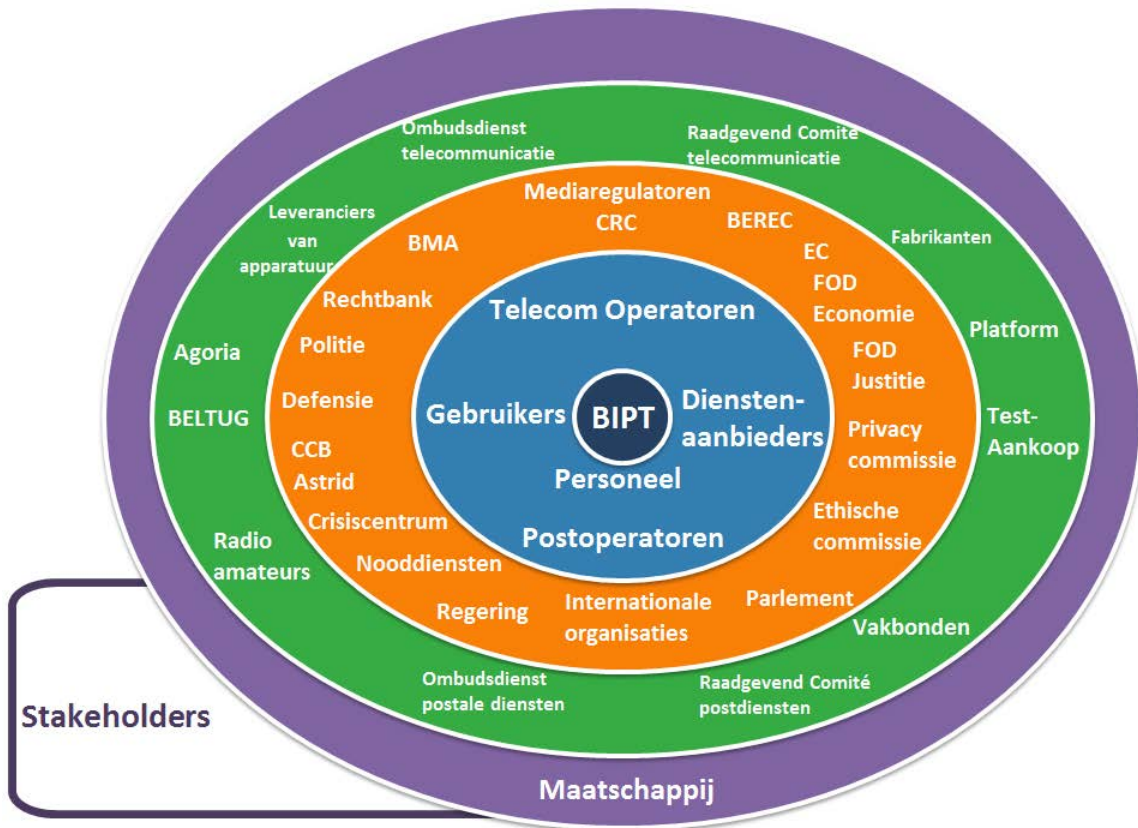
1. de toekomstige marktsituatie in hun sector (post, telecom, of media al naargelang) en de regelgevende en controlefunctie van het BIPT daarin;
2. de rol van het BIPT in de bescherming van de gebruiker;
3. de rol van het BIPT in het beheer van schaarse middelen en de veiligheid van de netwerken;
4. de efficiëntie en effectiviteit van de werking van het BIPT.

De Raad heeft deze dialoog willen aanvatten met een 360°-visie van zijn optreden door daarbij zowel het personeel (interne visie) als de belanghebbende partijen (externe visie) te betrekken.

Om meer transparantie te geven over het resultaat van deze dialogen worden hierna een overzicht van onze stakeholders, de PEST-analyse en de SWOT-analyse toegevoegd. Deze zijn niet exhaustief opgesteld.

## 2.2 Overzicht stakeholders

Overleg en dialoog met de stakeholders is een essentieel onderdeel van een maatschappelijk verantwoorde organisatie. Het luisteren naar en betrekken van stakeholders bij de organisatie is dan ook heel belangrijk. Rekening houden met alle stakeholders en het identificeren van hun bezorgdheden staan centraal als een organisatie zich wil toeleveren op haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.



## 2.3 PEST

Een PEST-analyse is een model om de Politieke, Economische, Sociale en Technologische factoren die van invloed zijn op de organisatie op macro-omgevingsniveau in kaart te brengen. Door de evoluties binnen deze vier omgevingsfactoren in kaart te brengen, draagt deze analyse bij tot meer bewustzijn van de omgeving en zorgt ze voor een brede blik bij het opstellen van het strategisch plan.

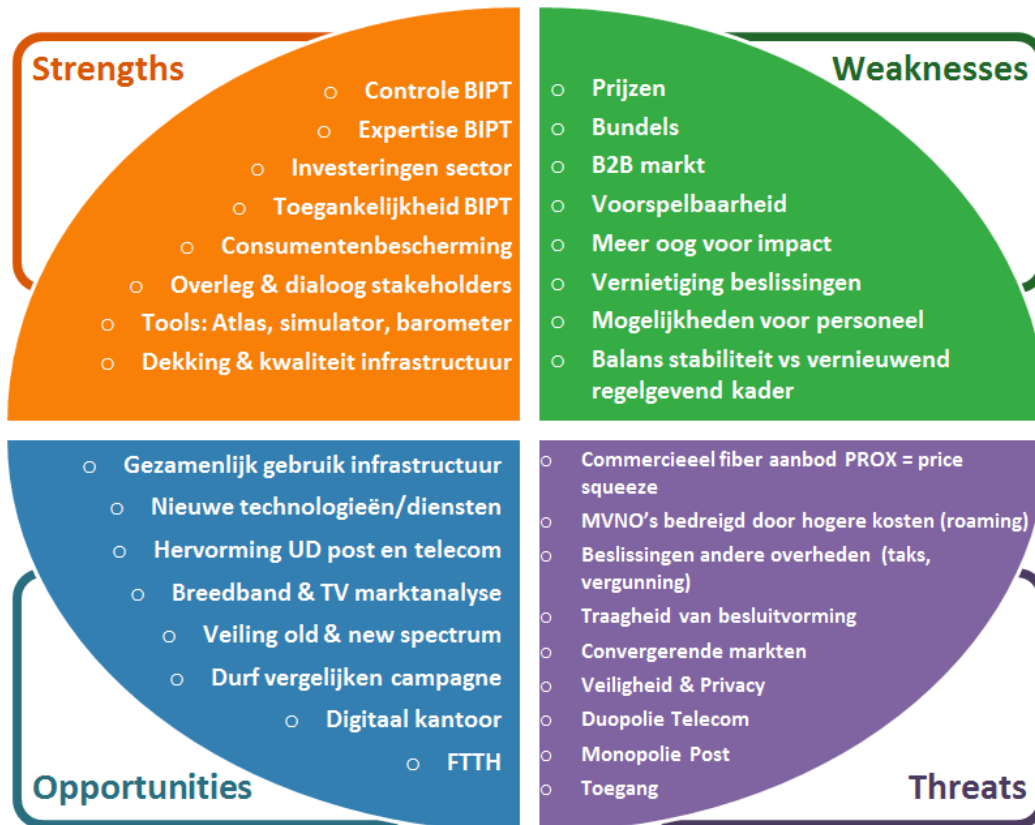
Deze PEST-analyse werd opgesteld op basis van de input van de stakeholders. De inhoud weerspiegelt niet noodzakelijk de mening van het BIPT.

<b>Political</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaal doel: België bij de Europese top 3</li><li>• Veiligheid en privacy: hoog op politieke agenda</li><li>• Wijzigingen van het Europees kader inzake telecom</li><li>• Vraag vanuit de sector naar maximale EU harmonisatie</li><li>• Hoger niveau van consumentenbescherming</li><li>• Wijzigingen Belgisch kader Postale dienst</li><li>• Veiling Spectrum (5G)</li><li>• Efficiëntie en impact van de maatregelen ter bescherming van de consument</li><li>• Sectoren met hoge mate van complexiteit</li><li>• Verdedigen lange termijn acties ten opzichte van bij wijlen korte termijn politieke interesse</li></ul>	<b>Economical</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maximale kansen tot uitrol van netwerken en diensten</li><li>• Maximale openstelling van de markt voor alternatieve operatoren</li><li>• Zorgen voor een duurzame concurrentiële omgeving</li><li><i>Meer specifiek:</i></li><li>• Verdere uitwerking openstelling van de kabel en FTTH</li><li>• Vraag naar vrijstelling van regulering voor fiber investeringen en bevrozing huidige regulering op kabel</li><li>• Risico uitbreiding duopolie naar mobiel door aanbod van bundels</li><li>• Vraag naar stabiele en voorspelbare regulering</li><li>• Convergentie</li><li>• Pakjes/expresszendingen: risico's tot verzwakking van de dynamische concurrentie pakjes</li><li>• Daling volumes brievenpost door e-subsitutie en groei digitale media</li><li>• Evolutie van producten: bv. elektronische aangetekende zending</li><li>• Redelijke tarieven en voldoende keuze</li></ul>
<b>Social</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vraag om meer oog te hebben voor B2B markt</li><li>• Vergelijking prijs, kwaliteit en dekking: onderzoeken van het evenwicht, de nood en de impact</li><li>• Dekking overal en altijd: <i>quid</i> witte zones en indoor</li><li>• Het evenwicht vinden tussen een strikte interpretatie van de opgelegde verplichtingen en de operationele kosten (operatoren)</li><li>• Betaalbare postdiensten van goede kwaliteit in onmiddellijke nabijheid</li><li>• Betaalbare telecommtarieven (incl. bundels)</li><li>• Belang van de privacy en de veiligheid</li></ul>	<b>Technological</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5G : tijdig spectrum aanbieden</li><li>• Network sharing – co-investering</li><li>• OTT-regulering</li><li>• Net neutraliteit</li><li>• Ondersteunen van snelle evoluties op vlak van nieuwe technologieën</li><li>• Expertise en kennis: bv. voor veiligheid</li><li>• Pragmatisch bij nieuwe verplichtingen</li></ul>

## 2.4 SWOT

SWOT staat voor *Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats* (sterke punten, zwakke punten, opportuniteiten en bedreigingen). De gevoerde sterkte-zwakke analyse had niet alleen als focus de organisatie op zich, maar ook de te verwachten evolutie van de elektronische communicatie en postale markt.

Deze SWOT-analyse werd opgesteld op basis van de input van de stakeholders. De inhoud weerspiegelt niet noodzakelijk de mening van het BIPT.



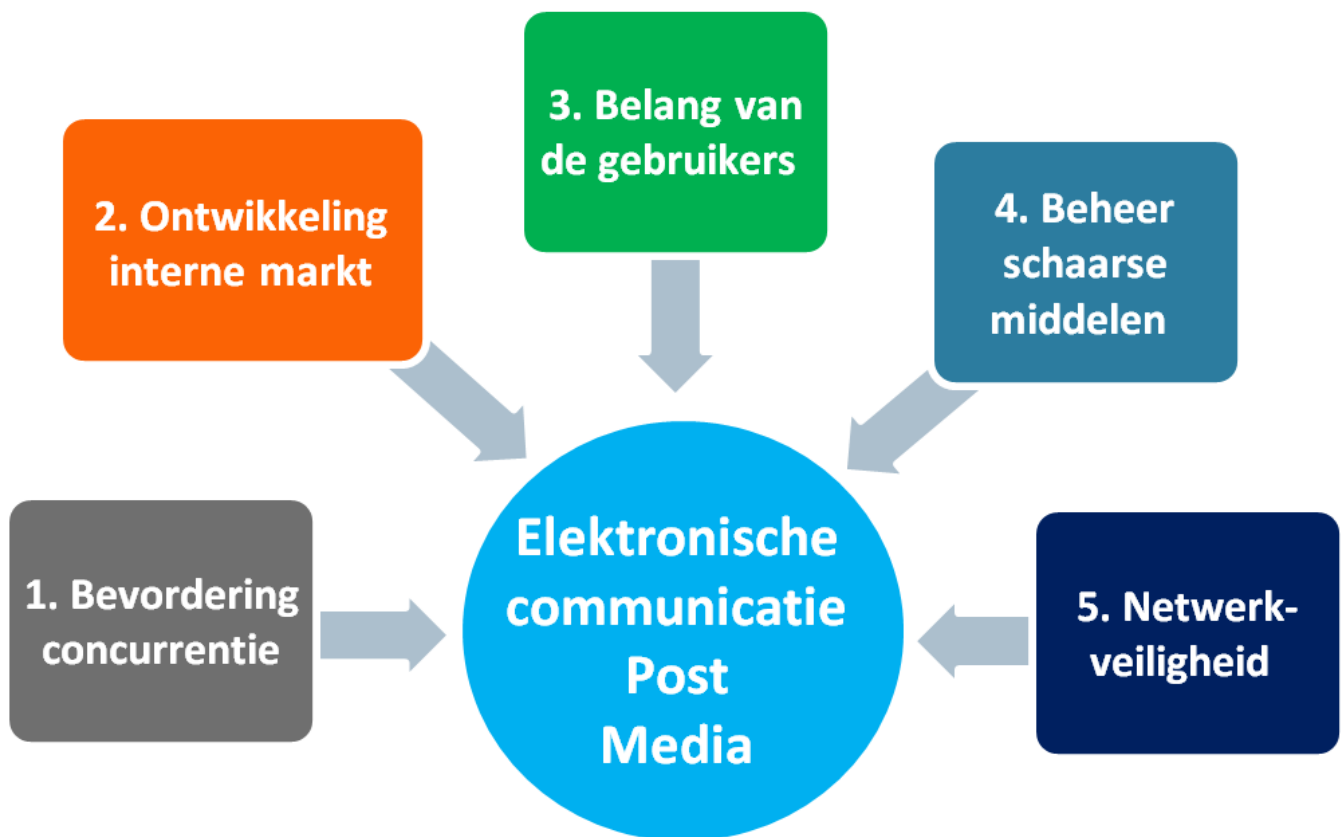


### 3 Onze missies

De missie van een organisatie geeft haar bestaansreden via het doel dat ze wil bereiken. Zij schept een kader voor zowel de strategie als voor de operationele werking. Dankzij de missie kan worden nagegaan of een specifieke handeling of een ontwikkeling van de organisatie in één of andere richting, niet de verkeerde weg opgaat.

De formulering van onze missie is belangrijk omdat het BIPT als regulator ten dienste staat van de maatschappij en de sectoren die het reguleert. De missie van het BIPT goed definiëren komt erop neer te bepalen welke toegevoegde waarde het aan de samenleving kan bieden.

Daarbij schiet de wet te hulp, die deze missie omschrijft.



De elektronische communicatie, de postdiensten en de media in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de voornaamste werkgebieden. Voor elk gebied wordt het regulerende optreden van het BIPT ingegeven door vijf basisprincipes:

1. een gezonde concurrentie bevorderen en de toegang tot de markt vrijwaren;
2. bijdragen tot de ontwikkeling van een interne markt van efficiënte netwerken en performante diensten;
3. waken over de belangen van de gebruikers rekening houdend met de sociale inclusie, een hoog niveau van bescherming, duidelijke informatie en transparantie;
4. beheren van schaarse middelen zoals de radiofrequenties en de nummervoorraad;
5. garanderen van de veiligheid van de netwerken.

Het BIPT is in deze materies niet noodzakelijk de enige regulerende instantie en zal indien nodig en wenselijk constructief overleg plegen met die instanties wiens bevoegdheden raken aan of gedeeld worden met de bevoegdheden van het BIPT.

## 3.1 Bevordering concurrentie

### Context

#### **Telecom**

In de vaste telecommarkt is de dienstenconcurrentie voornamelijk beginnen toenemen na de openstelling van de netwerken van de historische telefoon- en kabeloperatoren. Zo heeft Orange (voorjaar 2016) een aanbod van vast breedband en televisie voor particulieren op de markt gebracht. Daarnaast heeft de kabeloperator Telenet de mobiele operator Base overgenomen. We zien hierin een verdere algemene trend naar bundeling van diensten (vast-mobiel), zowel bij particulieren als in de bedrijvenmarkt, en een evolutie naar meer geïntegreerde operatoren. Het aantal spelers op de mobiele markt zakt door de overname van 4 naar 3 grote operatoren, waaronder 2 van de 3 operatoren ook een vast netwerk hebben.

Tevens hebben we de opkomst kunnen vaststellen van nieuwe vormen van concurrentie, zoals sommige van de zogenaamde *Over-the-topdiensten* (OTT) als Skype.

Overigens heeft Proximus aangekondigd om 3 miljard euro te investeren in de uitrol van glasvezel, wat de penetratie van supersnel internet in België gevoelig zal doen toenemen. Kabeloperator Telenet had in 2014 al grote netwerkinvesteringen aangekondigd om gigasnelheden mogelijk te maken. De drie mobiele operatoren met een eigen netwerk hebben de laatste jaren volop geïnvesteerd om een snelle uitrol van 4G mogelijk te maken.

#### **Post**

De postale markt kent nog steeds een tweeledig karakter. Enerzijds is er het brievenpostsegment dat, ook na de liberalisering van de markt en toetreding van TBC Post, nog volledig gedomineerd wordt door de universele dienst aanbieder bpost. Ondanks dalende volumes, is het segment van de brievenpost nog goed voor meer dan de helft van de inkomsten in de postsector. Naar de toekomst toe zal dit segment bijkomende druk ondervinden van digitale substituten, o.m. de elektronische aangetekende zending.

Anderzijds kent het segment van pakketten en expresszendingen een sterke groei, zowel in termen van volumes als omzet. Dit fors groeiend segment trekt, in tegenstelling tot de brievenpost, tal van aanbieders uit de buurlanden aan, met name internationale integratoren (UPS, DHL, Fedex en TNT) en omvangrijke postbedrijven (PostNL, GLS, DPD, e.a.). Hierdoor stellen we eveneens een toename vast in het aantal servicepunten van alternatieve operatoren en de komst van innovaties zoals pakketautomaten die permanent toegankelijk zijn. Ondernemingen als ParcelHome of BringMe bieden vandaag zelfs pakketautomaten voor thuis of de werkplek aan.

Een gezonde concurrentie in de levering van netwerken en diensten is een essentieel middel om de doelstelling van maatschappelijk welzijn te bereiken, iets wat de elektronische communicatie en postdiensten kunnen verschaffen. Ze komt ook ten goede aan de economische ontwikkeling. Het BIPT ziet toe op de ontwikkeling van de concurrentie op basis van de kwaliteit, prijzen of innovatie, in de sector van de elektronische communicatie, post of media. De concurrentie op de mediamarkt wordt in nauwe samenwerking met de mediaregulators van de gemeenschappen gereguleerd.

Het BIPT waakt sedert de openstelling van de markten over de belangen van zowel de historische operator als van de concurrerende operatoren, hetzij recente toetreders hetzij nieuwkomers op de markt, en zorgt ervoor dat er een context wordt gecreëerd die gunstig is voor de operatoren die diensten aanbieden. Iedereen moet baat hebben bij billijke mededingingsvoorwaarden ("*level playing field*").

Naast het waarborgen van de toegang tot de markt en de rechtzetting van onvolkomenheden van die markt, zorgt het BIPT er via zijn optreden voor dat investeringen worden aangemoedigd en dat een duurzame concurrentie wordt bevorderd, die oog heeft voor de leefbaarheid van de sector.

Door de toegenomen convergentie in de telecommunicatiesector kan mogelijk een duopolie ontstaan tussen de voornaamste netwerkoperatoren (Proximus en Telenet in het noorden van het land en Proximus en Voo in het zuiden). Het BIPT waakt erover dat er steeds voldoende mogelijkheden blijven bestaan ook voor andere telecomaandieners om duurzaam toe te treden tot de telecommarkt om op deze markt mee te concurreren op prijs en kwaliteit.

## 3.2 Ontwikkeling Europese interne markt

### Context

#### **Telecom**

De vraag naar steeds meer bandbreedte zal in de toekomst grote investeringen blijven vereisen in highspeed elektronische-communicatienetwerken in heel Europa. De snelst groeiende diensten zijn de OTT's. Deze snelle groei van de OTT's vormt een uitdaging voor de traditionele telecom operatoren. Tegelijk zijn deze diensten ook verantwoordelijk voor de ontwikkeling van vele innovaties die de gebruikers ten goede komen. De toenemende digitalisering zal zich ook uiten in een explosieve groei van het zogenaamde "*Internet of Things*" (IoT).

Het bestaan van verschillende regelgevingen van allerlei aard (administratief, financieel, ...) in de lidstaten kunnen voor de bestaande en nieuwe operatoren zorgen voor bijkomende toegangbarrières en/of een minder snelle ontwikkeling van nieuwe diensten. Een doelgerichte harmonisatie van de regelgeving op Europees vlak moet zorgen voor een meer eengemaakte digitale markt.

In de toekomst kan er mogelijk op een aantal markten (inclusief België), een tendens ontstaan naar meer oligopolische en duopolistische markten. Deze nieuwe tendensen en uitdagingen zorgen ervoor dat de geplande herziening van het Europese regelgevingskader noodzakelijk is om de duurzame ontwikkeling van de interne markt verder te kunnen ondersteunen.

#### **Post**

De historische postale operatoren staan onder toenemende druk om hun klassieke brievenpost activiteiten te transformeren naar andere activiteiten, in hoofdzaak pakjesactiviteiten, maar zonder afbreuk te doen aan hun universele dienstverplichtingen inzake brievenpost. In tegenstelling tot de markt van de elektronische communicatie is de postale brievenpost een uiterst geconcentreerde markt en hebben slechts een beperkt aantal Europese postale markten echte alternatieve brievenpostoperatoren.

In België heeft het wetgevend kader (o.a. de licentievoorwaarden om brievenpost te bezorgen) de volledige liberalisatie van de postsector significant vertraagd waardoor de universele dienstleverancier op het brievensegment bijna 100% van de markt inpalmt. Toch stellen we vast dat digitaliseringsinitiatieven zoals e-government, een enorme impact kunnen hebben op de brievenpostmarkt.

Deze Europese trends stellen wij ook mondiaal vast. Maar vanuit een Europees perspectief kunnen we vaststellen dat de Europese postoperatoren het mondiaal vrij goed doen gezien de meeste Europese historische postbedrijven een grondige transformatie hebben ondergaan wat niet het geval is in sommige andere delen van de wereld zoals Amerika en Japan. bpost presteert hierbij uitzonderlijk goed aangezien zij veruit de meest rendabele postoperator (en tevens universele dienst leverancier) is in Europa. Op universele dienst wordt eveneens uitstekende winsten gemaakt.

Om bij te dragen tot de ontwikkeling van een interne Europese markt van elektronische-communicatienetwerken en -diensten enerzijds en postdiensten anderzijds heeft het BIPT als belangrijkste internationale taak om samen te werken met de regulatoren van de andere lidstaten en waar nodig met de mediaregulatoren om een samenhangende toepassing te verzekeren van het regelgevend kader voor de postdiensten en de elektronische communicatie. De vertegenwoordiging en activiteiten in BEREC en ERGP zijn daarbij van cruciaal belang.

### 3.3 Belang van de gebruikers

#### Context

##### **Telecom**

De Digitale Agenda 2020 is de hoeksteen van de Europese Unie op het gebied van de elektronische communicatie, om deze laatste in staat te stellen om naar voren te treden als een belangrijke entiteit in de wereldwijde concurrentie. De doelstelling van de agenda is om voor iedereen toegang te bieden tot breedbanddiensten. Die toegang tot breedbandnetwerken voor iedereen houdt de hoop in op grotere markten die gunstiger zijn voor de ontwikkeling van innoverende diensten in het voordeel van alle categorieën van gebruikers.

Naast een verdere ontwikkeling van de juiste instrumenten om prijzen te vergelijken, heeft het BIPT in 2015-2016 instrumenten gelanceerd die de gebruikers nu ook toelaten om operatoren te vergelijken op het vlak van kwaliteit en dekking. Het BIPT heeft zijn werk voortgezet waardoor de gebruiker de kosten van zijn telecommunicatieverbruik, in het bijzonder de mobiele en datadiensten, kan kennen en controleren, én gemakkelijker van operator kan veranderen.

Inzake de sociale inclusie heeft het BIPT een voorstel uitgewerkt om het reglementair kader te moderniseren en aan te passen aan de huidige noden van de maatschappij alsook de recente gerechtelijke uitspraken.

In sommige landelijke gebieden werden klachten vastgesteld inzake de afwezigheid van performante diensten waaruit duidelijk blijkt dat de quasi landelijke dekking in België voor sommige burgers geen realiteit is.

##### **Post**

Het aantal klachten bij de postale ombudsdienst vertoont een stijgende trend over de laatste jaren heen, o.a. door de stijging van het aandeel aan verstuurd pakjes. De kwaliteit van de prioritair stukpost brievenpost, gemeten via de verzendingstermijnen, is aan het dalen en in 2015 voor de eerste keer zelfs onder de wettelijke kwaliteitsnorm gezakt.

Studies uitgeschreven door het BIPT tonen aan dat gebruikers open staan voor innovatieve en modernere invulling van postale toepassingen (inclusief universele dienst), maar dat wijzigingen die raken aan de inclusiviteit van de universele postale dienst op weerstand stuiten.

De gebruikers zijn zowel privéconsumenten en zakelijke gebruikers, als ondernemingen, besturen en rechtspersonen in het algemeen. De gebruikspatronen van al die gebruikers lopen sterk uiteen en kunnen leiden tot tegenstrijdige strategieën bij de ondernemingen die het BIPT moet reguleren.

De bescherming van de belangen van de gebruikers is een belangrijke missie die voor het BIPT naar voren moet worden geschoven. Hoewel het kunnen beschikken over kwalitatief hoogstaande postdiensten en elektronische-communicatiediensten tegen een concurrerende prijs centraal staat voor de individuele consument, mag dit niet het vitale belang overschaduwen om hem de mogelijkheid te bieden toegang te krijgen tot de innoverende diensten en technologieën die op alle netwerken beschikbaar zijn en de bijbehorende uitdagingen aan te gaan, zoals de bescherming van de privacy of de compatibiliteit met zijn apparatuur.

De transparantie van de tarieven, de makkelijke vergelijking ervan, leesbare contractuele voorwaarden zijn sleutelementen in de bescherming die consument verlangt in zijn contacten met zijn aanbieder. Het BIPT zal er in de periode 2017-2019 op blijven toezien dat alle grote en kleine operatoren de regels in deze context respecteren. Het zal de nadruk leggen op de uitvoering van de bepalingen die gunstig blijken voor de consumenten en zal telkens optreden wanneer het belang van de meerderheid in het gedrang komt.

De behoeften van de zakelijke gebruikers, in het bijzonder deze inzake kwaliteit, prestatievermogen, prijs en innovatie, blijven centraal staan in het optreden van het BIPT. Deze intensieve gebruikers van post- of elektronische-communicatiediensten zijn mede daarvan afhankelijk om een concurrerende plaats te verzekeren. Het gaat niet alleen om ondernemingen, maar ook om diegenen die toegang moeten hebben tot

wholesalediensten of netwerkelementen om hun eigen diensten te verstrekken nadat ze die ontwikkeld hebben.

Het BIPT ziet erop toe dat de bepalingen inzake universele dienst en sociale tarieven worden geïmplementeerd en aangenomen door de operatoren. Het is in de elektronische-communicatiesector alsook de postale sector dat de idee van universele dienst in een context van liberalisatie zich heeft kunnen ontwikkelen op Europees niveau. Het BIPT ziet erop toe dat de gebruikers van elektronische communicatie en postdiensten het genot hebben van dergelijke diensten tegen een prijs die voor iedereen betaalbaar is maar tevens ook kostendekkend voor de leveranciers.

Een onderzoek naar witte zones inzake telecommunicatie, waar geen kwaliteitsvolle diensten beschikbaar zijn, werd opgestart. Deze analyse zal leiden tot voorstellen die bij implementatie ervoor moeten zorgen dat alle gebruikers zonder onderscheid van hun woonplaats gebruik kunnen maken van de innovatieve diensten, zoals voorzien in de Digitale Agenda 2020, aan een betaalbare prijs.

### 3.4 Beheer schaarse middelen

#### Context

Het spectrum- en nummerbeleid wordt voortdurend aangepast om de snelle evoluties op vlak van nieuwe diensten en toepassingen (OTT, IoT, 5G, ...) te accommoderen.

Op vlak van nummers zien we de relevantie van het gebruik van tarief- en dienstinformatie van een nummer afnemen, terwijl er terzelfdertijd nieuwe rollen bijkomen zoals authenticatie, identificatie en autorisatie van gebruikers, zelfs voor niet-telecom gerelateerde toepassingen. Eveneens zien we dat voor bepaalde toepassingen (vb. IoT), landsgrenzen minder en minder een rol spelen zodat het nummeringsbeleid internationaal (problematiek multiple jurisdicties) moet worden aangepakt. Door virtualisatie verdwijnen fysieke demarcatiepunten in netwerken.

De vraag naar frequenties zou in de toekomst vrij snel kunnen toenemen. Mobiele toepassingen vereisen steeds meer en meer bandbreedte en dit zal een effect hebben op de totale vraag naar frequenties hiervoor. De komst van 5G is een belangrijke factor waarmee rekening gehouden moet worden.

Frequenties en nummers zijn slechts in beperkte hoeveelheid beschikbaar. Een efficiënt gebruik van die schaarse middelen is essentieel om een billijke concurrentie te garanderen en om innovatie mogelijk te maken.

Het BIPT is belast met het beheer van het nationale nummerplan, alsook met de toekenning en intrekking van de gebruiksrechten voor die nummers.

Het beheert het radiospectrum, de nationale en internationale coördinatie van de frequenties en controleert het gebruik ervan, met inbegrip van de naleving van de dekkingsverplichtingen. Het BIPT speelt ook de rol van etherpolitie om een eind te maken aan alle vormen van schadelijke interferentie. Inzake radiofrequenties bestaat de strategie van het BIPT er ondermeer in om de op Europees vlak geharmoniseerde frequentiebanden tijdig aan de markt aan te bieden.

Ten slotte neemt het BIPT actief deel aan internationale groepen van deskundigen die ijveren voor het rationele gebruik van frequenties en nummers (RSPG, CEPT, ...) in het kader van nieuwe toepassingen en nieuwe technologieën. Er wordt samengewerkt met de betrokken besturen van het land om te zorgen voor een harmonieuze arbitrage in het gebruik van de frequenties tussen omroep en mobiele diensten.

## 3.5 Netwerkveiligheid

### Context

De integriteit en de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken is een bezorgdheid die meer en meer opgang maakt. Hiervoor werkt het BIPT samen met de operatoren om snel te kunnen optreden bij mogelijke incidenten.

De terroristische aanslagen van maart 2016 hebben nogmaals het belang van veilige en betrouwbare elektronische-communicatienetwerken en -diensten aangetoond. Het BIPT heeft naar aanleiding hiervan verschillende initiatieven genomen. Zo werd de mogelijke invoering van prioritisering van bepaalde telefoonnummers bij noodsituaties geanalyseerd. De registratie van voorafbetaalde kaarten voor mobiele gebruikers werd ingevoerd. Ook werd gestart met het opstellen van een eerste sectorieel crisisplan voor de telecommunicatie. Er werd tevens door bemiddeling van het BIPT op korte termijn in extra frequentiecapaciteit voorzien voor de NV ASTRID. De mobiele operatoren hebben zelf een parametrisering van hun netten doorgevoerd, om de impact van een overbelasting te beperken.

Tenslotte werden de gevolgen voor de werking van de telecommunicatie van een mogelijke stroomonderbreking onderzocht.

Via zijn dienst "*Netwerkveiligheid*" zal het BIPT blijven waken over de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken en van de openbare elektronische-communicatiediensten. Het BIPT zal erop toe zien dat de elektronische-communicatieoperatoren de veiligheidsmaatregelen nemen die het mogelijk maken de integriteit en beschikbaarheid van hun netwerken en diensten garanderen en dat de veiligheidsincidenten eraan worden gemeld. Het BIPT werkt hiervoor samen met het CCB (Centrum voor Cybersecurity België), de politiediensten, justitie en de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Het BIPT werkt verder ook nauw samen met de andere federale diensten die instaan voor de veiligheid van de burgers, o.a. Justitie, Veiligheid en Binnenlandse Zaken. Het BIPT treedt tevens als expert op voor telecomtoepassingen die nuttig zijn voor hulp- en nooddiensten.

## 4 Onze visie

Aan de hand van haar visie kan een organisatie omschrijven waarvoor ze staat. Deze visie beschrijft een ambitieus beeld van de toekomst.

Bij de opstelling van het huidige strategische plan werd geopteerd om de bestaande visie aan te passen, zodat de inhoud ervan op een zo eenvoudig en krachtadig mogelijke manier zou kunnen worden gedragen door zijn voornaamste ambassadeurs: zijn personeel.

Het BIPT drukt als volgt uit wat het wil zijn en waar het in gelooft op het vlak van elektronische communicatie, media en postdiensten:

***Wij garanderen de gebruikers  
de keuze voor  
een performante en betrouwbare communicatie  
tegen de best mogelijke voorwaarden  
binnen een concurrentiële omgeving.***

**Performante communicatie:**

Het BIPT verwelkomt en ondersteunt elke investering in alle netwerken (postale, elektronische communicatie), diensten en innovatieve technologieën die ervoor zorgen dat de gebruikers in ons land kunnen beschikken over kwalitatief hoogstaande diensten tegen concurrerende prijzen.

**Betrouwbare communicatie:**

Elke communicatie tussen gebruikers dient te gebeuren op een voor hen betrouwbare wijze van dienstverlening met inbegrip van het respect van de persoonlijke levenssfeer van elke gebruiker. Het BIPT controleert ook de betrouwbaarheid van de informatie zoals deze door de operatoren wordt verstrekt aan de gebruikers.

**Best mogelijke voorwaarden:**

Het BIPT streeft ernaar dat de geleverde diensten worden aangeboden aan betaalbare en concurrentiële tarieven met hoogstaande kwaliteit en voor iedereen beschikbaar en toegankelijk.

**Concurrentiële omgeving:**

In een vrije markt voor elektronische communicatie en postdiensten wil het BIPT dat de gebruikers voordeel halen uit verschillende infrastructuren en uit een ruime keuze van aanbieders van diensten en producten. Het BIPT is overtuigd dat een duurzame concurrentiële omgeving een toename van de investeringen in geavanceerde en innovatieve technologieën en diensten aanmoedigt. Dit wil het BIPT bevorderen, dank zij een reguleringskader dat zorgt voor een duurzame concurrentiële omgeving



## 5 Onze waarden

De waarden van een organisatie zijn essentieel opdat elk zich zou herkennen in de acties die ze onderneemt om haar missie te verwezenlijken en haar visie ten uitvoer te brengen. De waarden van een organisatie zorgen ervoor dat elkeen, haar personeel, haar klanten en haar leveranciers zich er dagdagelijks van kunnen vergewissen dat alle acties die ze onderneemt conform de missie en de visie zijn. Deze waarden uitdragen is noodzakelijk om ze te vervullen.

Ook hier is de keuze gemaakt om te gaan voor vereenvoudiging met behoud van het essentiële.

De gekozen waarden zijn: onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en transparantie.



### **Onafhankelijkheid**

Een kritische ingesteldheid ten opzichte van alle stakeholders zit in de genen van het BIPT. De onafhankelijkheid van de regulator maakt hem geloofwaardig in zijn rol tegenover de markspelers die hij reguleert en alle belanghebbende partijen. Zo wordt hij genoopt om de soms tegenstrijdige standpunten te verdedigen. Door de onafhankelijkheid krijgen de belanghebbende partijen een regulator die stabiele en in de tijd voorspelbare acties onderneemt zonder daarbij de noodzaak uit het oog te verliezen om zich aan te passen aan de marktsituatie die van nature soms kan evolueren.

Deze onafhankelijkheid moet zich ook vertalen in een kritische houding ten aanzien van externe druk, in het zich voortdurend bevragen over zijn acties, de gevolgen ervan en de perceptie die daarmee gepaard gaat. Ze wordt eveneens weerspiegeld in het ethische gedrag en de verantwoordelijkheidszin van het personeel, dat zich een kritische benadering eigen moet maken als gewoonte.

Het BIPT moet er over waken dat het zijn onafhankelijkheid kan behouden. Het specifieke statuut en de financiële autonomie zijn daartoe de beste waarborgen om zijn opdrachten doeltreffend in volledige onafhankelijkheid uit te voeren.

### **Betrouwbaarheid**

Als expertisecentrum wil het BIPT een positie innemen waarbij het door zijn expertise een betrouwbare en competente partner is voor alle stakeholders.

Deze betrouwbaarheid wordt intern gedragen door het professionalisme, het teamwerk en de wendbaarheid van het BIPT.

Het professionalisme waar het BIPT voor staat is multidisciplinair en combineert technische, economische en juridische expertise binnen het domein van de elektronische communicatie, postdiensten en media.

Het BIPT wil snel en wendbaar reageren op de situaties die zich voordoen en de vaak erg snelle technologische en economische ontwikkelingen op de markt; de flexibiliteit van zijn medewerkers en de interne en externe samenwerking zijn van groot belang. Het BIPT past zijn structuren en zijn werkwijze aan elke keer wanneer dat nodig blijkt. Hoewel het BIPT onderverdeeld is in diensten wordt er voorrang gegeven aan een projectmatige, en waar nuttig, transversale samenwerking tussen de diensten waar resultaatgericht handelen voorrang moet krijgen.

### **Transparantie**

Transparantie is een belangrijk element dat de controle over het BIPT zijn actie garandeert. Ze komt tot stand door interne en externe openheid en zichtbaarheid enerzijds en dialoog en toegankelijkheid anderzijds. Transparantie komt ook tot stand doordat alle handelingen en besluiten gepast gemotiveerd worden en zoveel als mogelijk vooraf openbaar ter raadpleging worden voorgelegd. Transparantie en openheid moet desalniettemin hand in hand gaan met een efficiënte en krachtige besluitvorming die toelaat om tijdig tussen te komen waar nodig.

## 6 Onze strategische assen

Het eerste Strategisch plan 2010-2013 van het BIPT bevatte 8 strategische assen, het tweede plan 2014-2016 nog 7 assen. Voor het opstellen van het derde plan werd na evaluatie van de vorige plannen geopteerd om deze structuur verder te vereenvoudigen en verduidelijken. Er wordt gekozen om de strategische doelstellingen onder te brengen in drie strategische assen die de externe projecten behelzen. Een vierde strategische as bevat de interne projecten gericht naar een betere en efficiëntere werking van het BIPT.



## 6.1 Strategische as 1: concurrentie



### 6.1.1 Bevorderen van duurzame concurrentie en investeringen

Ondanks de aanwezigheid van twee performante vaste netwerken, is de competitiviteit in de residentiële breedband- en TV-markt (alsook de bundeling van beide met ook andere diensten) voor verdere verbetering vatbaar. Met het oog hierop, dient het BIPT de risico's die vloeien uit de huidige marktconcentratie goed in te schatten en de negatieve gevolgen ervan zo veel mogelijk te beperken. De regulator zal er in dit verband naar streven om de juiste balans te vinden tussen het stimuleren van investeringen (kwaliteit van het netwerk en innovatie) en het bevorderen van duurzame concurrentie ten bate van de eindgebruikers (toegang, prijs en kwaliteit van de telecomdiensten).

Op deze markt, kan er pas echt sprake zijn van een duurzame concurrentie op lange termijn, als zich op zijn minst een derde speler succesvol kan manifesteren die, net zoals de historische operator en de kabeloperatoren, maximaal kan inzetten op investeringen in zijn eigen netwerkinfrastructuur. In dat opzicht is het cruciaal dat het BIPT een kader schept van regelgevende voorspelbaarheid om investeringen in glasvezel en de volgende generatie van kabelnetwerken te bevorderen binnen een duurzaam concurrentieel landschap. In het kader hiervan zal ook onderzocht worden of mogelijke co-investeringen in netwerken kunnen leiden tot een eventuele versoepeling van de bestaande regulering.

Aandacht voor netwerkdekking telt niet enkel in dichtbevolkte gebieden, maar ook in de zogenaamde "witte" en "grijze" zones waar de dekking significant verbeterd moet worden. Er moet beter en effectief tegemoet worden gekomen aan de informatiebehoefte van operatoren en potentiële investeerders zodat intrede op de markt gemakkelijker wordt.

Het BIPT zal als expert over alle beleidsdomeinen heen een analyse voeren om de mogelijke obstakels/belemmeringen van investeringen in netwerken in kaart te brengen en onderzoeken hoe investeringsdoorlooptermijnen zo kort mogelijk kunnen worden gehouden.

De bedrijvenmarkt wordt eveneens gekenmerkt door een gebrek aan competitiviteit. De specifieke problemen in dit segment zullen het voorwerp uitmaken van specifieke marktanalyses en remedies, waarbij zowel huurlijnen als algemene breedbandproducten aan bod zullen komen. In eerste instantie zal de uitrol van eigen infrastructuur worden aangemoedigd indien dit op een economisch verantwoorde manier kan gebeuren, zonder echter afbreuk te doen aan de nood van alternatieve operatoren om te kunnen beschikken over een portfolio van homogene groothandelsdiensten om hun eindklanten, die vaak op meerdere locaties gevestigd zijn, optimaal te kunnen bedienen en hen ertoe aan te zetten om van operator te veranderen. De toepassing van verplichtingen zal voorts nauwgezet worden opgevolgd en het BIPT zal klachten van alternatieve operatoren in deze markt met de nodige prioriteit behandelen.

Het BIPT zal het postobservatorium verder uitbouwen om over volledige en betrouwbare gegevens te beschikken wat betreft de karakteristieken van de postale markt om de ontwikkeling ervan te bevorderen.

Het BIPT zal elke duurzame concurrentie op de postale markt ondersteunen voor zover deze gunstig is voor de gebruikers. Hierbij is het van belang om op te merken dat wettelijke barrières concurrentie in de sector significant kunnen belemmeren. Het BIPT zal daarom in het kader van haar adviseringsbevoegdheid blijven ijveren voor een wetgevend kader dat een werkelijke level-playing-field creëert tussen de verschillende marktspelers, onafhankelijk van het aandeelhouderschap. Het BIPT zal ook waken over de toepassing van de toekomstige Europese Verordening betreffende grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten die als doel heeft, op een proportionele en niet-discriminatoire wijze, de transparantie voor de consumenten te optimaliseren.

### 6.1.2 Innovatie stimuleren

Terwijl het BIPT toeziet op de handhaving van uitgevaardigde maatregelen, zal het ervoor zorgen dat de marktwerking en meer bepaald het op de markt brengen van innovatieve diensten niet wordt afgeremd. Het BIPT volgt de evolutie van de netwerken en de technologieën nauwgezet op en zal verbeteringen die de sector (en bij uitbreiding de markt) ten goede komen steeds positief omarmen, ook als die gepaard gaan met het uitfasen van verouderde technologieën en praktijken.

Het BIPT beoogt te anticiperen op nieuwe diensten en consumentenvoorkeuren, zoals het toenemend belang van “*over-the-top*” (OTT) diensten. Het BIPT zal aandacht schenken aan de samenhang van zijn regulerende aanpak tussen deze nieuwe diensten en de bestaande telecomproducten, die worden aangeboden door de traditionele operatoren. Het BIPT zal de verzameling van statistische data over OTT-diensten uitbreiden om de reikwijdte ervan goed in te kunnen schatten.

Net zoals glasvezel en de volgende generatie van kabelnetwerken een grote stap voorwaarts zijn in de vaste breedbandmarkt, belooft de komst van 5G een revolutie in de mobiele breedbandmarkt teweeg te brengen.

Het BIPT ondersteunt innovaties op de postale markt die een voordeel kunnen betekenen voor de gebruikers zoals nieuwe fysieke brievenbussen, E-box of toepassingen voor hybride post.

## 6.2 Strategische as 2: Gebruikers



### 6.2.1 Bijdragen tot transparante informatie aan de gebruikers en sociale inclusie bevorderen

Het BIPT wil de referentie blijven voor de optimale voorlichting van de gebruikers over alle belangrijke informatie betreffende de elektronische communicatie en postale diensten. Het zal erop toezien dat de wettelijke verplichte aangeboden informatie van de operatoren toegankelijk en verstaanbaar is voor de gebruikers van telecom- en postdiensten. Via de eigen website zal het extra informatie verschaffen op actuele praktische vragen van gebruikers.

Inzake elektronische communicatie zal het BIPT vergelijkbare informatie over de gangbare tarieven van de operatoren publiceren, via een vernieuwing van de tariefsimulator en het houden van nationale en internationale prijsvergelijkingen. Het zal ook verder vergelijkbare informatie verschaffen over de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening, via de kwaliteitsbarometer, en over de aanwezigheid van de verschillende netwerken via een update van dekkingskaarten. Deze belangrijke informatie aan de gebruikers zal het BIPT trachten meer aan het grote publiek kenbaar te maken, zodat iedere gebruiker met de nodige kennis zijn voor hem meest geschikte operator kan kiezen.

Ook voor postale diensten zal het BIPT verder werken aan een grotere transparantie van de dienstenkwaliteit en prijzenvergelijking faciliteren. Het BIPT zal ook controles uitvoeren betreffende de inachtneming van het reglementaire kader door alle postale operatoren. Het BIPT zal de behoeften van de consumenten aangaande de postale diensten blijven monitoren met het oog op een modernisering van de universele dienst. Daarenboven zal het BIPT nauwlettend toezien op de kwaliteit van de postale diensten alsook de klanttevredenheid controleren.

Een verdere automatisering van het verkrijgen van sociale tarieven inzake elektronische communicatie dient te worden uitgevoerd. De werkzaamheden die moeten leiden tot een betere toegankelijkheid van de elektronische communicatiediensten voor gebruikers met een handicap worden voortgezet. Het BIPT zal voor de meestal landelijke zones die vandaag een mindere dekking genieten naar mogelijke oplossingen zoeken zodat iedereen over performante diensten kan beschikken conform de Digitale Agenda 2020.

### 6.2.2 Zorgen voor een betrouwbare omgeving

Via zijn dienst netwerkveiligheid zal het BIPT verder waken over de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken en -diensten. Het BIPT zal erop toe blijven zien dat de operatoren de veiligheidsmaatregelen zullen nemen die het mogelijk maken de integriteit en beschikbaarheid van hun netwerken en diensten te garanderen (o.a. wat bereikbaarheid van nooddiensten betreft). Het BIPT zal ook onderzoek doen naar de veiligheidsincidenten die werden aangemeld door de operatoren.

Het sectoraal crisisplan voor de elektronische-communicatiesector zal in samenwerking met de betrokken operatoren verder geactualiseerd worden, voornamelijk betreffende de opgelijste crisisresponsmaatregelen.

Het BIPT zal als aangeduide inspectiedienst controles uitoefenen op de naleving van de bepalingen van de wet kritieke infrastructuur voor de sector van de elektronische communicatie. De controlediensten van het BIPT zullen onder meer verder toezien op het correcte gebruik van het radiospectrum en de netwerkdekking van de operatoren.

Het BIPT zal ook zijn nauwe samenwerking met onder meer de nooddiensten, het crisiscentrum, de CCB (Centrum voor Cybersecurity België), de diensten van Justitie en Binnenlandse Zaken voortzetten teneinde te voorzien in betrouwbare en veilige elektronische-communicatienetwerken.

## 6.3 Strategische as 3: Schaarse middelen



### 6.3.1 Schaarse middelen beheren

Het BIPT wil een voortrekkersrol spelen inzake de terbeschikkingstelling van de band 3400-3800 MHz die in Europa aangeduid werd als primaire band voor de ontplooiing van 5G. Verder zal het BIPT ook prioriteit geven aan de organisatie van de veilingen van de frequenties van de bestaande mobiele vergunningen voor 2G en 3G met het oog op het gebruik van nieuwe technologieën. Het zal tenslotte de veiling van de vergunningen voor de 700 MHz en de 1400 MHz radiofrequentieband organiseren.

Het gebruik van klassieke telefoonnummers zal de komende jaren grondig wijzigen door de toename van *machine-to-machine* toepassingen, nieuwe bijkomende rollen zoals de unieke authenticatie en autorisatie van gebruikers en door het gebruik in een extraterritoriale context. Nummerplannen dienen dan ook voortdurend geëvalueerd en aangepast te worden om de gewijzigde situaties te ondervangen zonder evenwel afbreuk te doen op een beleid welke mogelijke misbruiken met nummers tegengaan. Het BIPT zal hiervoor actief samenwerken met alle andere regulerende instanties in Europa en binnen de ITU om de beleidsaanpak inzake nummering zoveel mogelijk te laten convergeren.

## 6.4 Strategische as 4: Efficiënte werking



### 6.4.1 Een toegankelijke werking verzekeren

Dankzij de publicatie van het strategisch driejarenplan, de werkplannen en de jaarverslagen zorgt het BIPT voor een transparantie in verband met zijn doelstellingen, zijn verwezenlijkingen, zijn financiering en zijn resultaten. In de dagelijkse praktijk zal het BIPT transparant met de pers comminceren rond belangrijke gebeurtenissen. Het BIPT zal tevens trachten om zijn werking meer bekend te maken bij het grote publiek, o.a. door ook meer met sociale media te werken en door haar website verder aan te passen en toegankelijker te maken.

Het BIPT wil verder de dialoog met zijn stakeholders versterken om een efficiënte regulering tot stand te brengen. Op Europees en internationaal niveau wil het BIPT een actieve rol spelen bij de opstelling van regulering en zijn belangrijke rol als expert voortzetten in de internationale organisaties voor post en telecommunicatie.

Het BIPT zal haar bestaande elektronische loketten verbeteren, uitbreiden en integreren in een eenvormig e-loket. Bedoeling is dat de dossiers per klant volledig consulteerbaar zullen worden mits naleving van de vertrouwelijkheid, alsook dat de facturatie in detail geraadpleegd kan worden. Volledige aanvragen en betalingen zullen kunnen worden afgehandeld via het e-loket. Een automatische behandeling van sommige dossiers wordt dus mogelijk.

### 6.4.2 Een aantrekkelijke werkgever zijn

Op vlak van digitalisering, organisatiebeheersing en interne controle zet het BIPT zijn inspanningen voort in navolging van wat op federaal niveau zal worden ingevoerd om zo een moderne en efficiënte werkomgeving te creëren. Het BIPT zal verdere stappen zetten op vlak van modernisering van zijn HR-beleid binnen het vastgelegde kader en opleidingen blijven voorzien volgens de behoeften van de diensten en individuele medewerkers.



## 7 Onze evaluatie

Het BIPT voert een periodieke evaluatie uit van de operationele doelstellingen en projecten van het jaarlijkse werkplan. Deze evaluatie gebeurt via een opvolging van de vooropgestelde kritieke prestatie-indicatoren van de projecten. Een presentatie van deze evaluatie wordt op kwartaalbasis besproken met de verschillende stakeholders. Deze evaluaties van het werkplan wordt per operationele doelstelling weergegeven in het jaarverslag van het BIPT.

Bij het opstellen van de verschillende projecten van het jaarlijkse werkplan wordt waar mogelijk een voorafgaande impactanalyse gehouden.

Het BIPT zal per geval de gebeurtenissen op de markten evalueren die voortvloeien uit een besluit van het BIPT.

Het BIPT zal er rekening mee houden dat deze resultaten ook beïnvloed zullen worden door de ontwikkeling van de omgeving, de verwachtingen van de gebruikers, de dienstenaanbieders, de markten en de Europese agenda.