



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

BIPT – Strategisch plan

2027-2029

Een betrouwbare, innovatieve en competitieve digitale omgeving voor iedereen

In de inleiding van zijn strategisch plan voor 2024-2026 stelde het BIPT ondubbelzinnig vast dat de markten waarvoor het verantwoordelijk is, stuk voor stuk voor een fase van diepgaande wijzigingen stonden. Drie jaar later is het grootste deel van die verwachte ontwikkelingen werkelijkheid geworden. Sommige minder snel dan verwacht, andere dan weer sneller, maar altijd met als gevolg een omgeving die nieuwe opportuniteiten combineert met toenemende complexiteit.

In antwoord op die vaststelling herbevestigde het BIPT het streven om te blijven handelen opdat de markten zich zouden ontwikkelen op een manier die zowel concurrentieel was als gunstig voor investeringen. Dat streven is vandaag nog even gerechtvaardigd en blijft de rode draad in de werking van het BIPT. Het zit volledig vevat in de visie die het Instituut voor de periode 2027-2029 naar voren schuift: 'een betrouwbare, innovatieve en competitieve digitale omgeving voor iedereen'.

Betrouwbaar

Het aspect 'betrouwbaarheid' is een fundamentele waarde in de visie van het BIPT, zowel vanuit het oogpunt van de veiligheid in ruime zin als de kwaliteit van de geleverde diensten. Het BIPT controleert ook de betrouwbaarheid van de informatie, zoals die door de operatoren aan de gebruikers wordt verstrekt.

Innovatief

Het BIPT stimuleert innovaties die maatschappelijke meerwaarde creëren en de maatschappij in staat stellen de talrijke uitdagingen op het vlak van concurrentievermogen, soevereiniteit en duurzaamheid aan te gaan. Investerings spelen hierbij een belangrijke rol en het BIPT wil deze in de meest geschikte vorm ondersteunen.

Competitief

Het BIPT wil dat gebruikers kunnen profiteren van verschillende infrastructuren en van een ruim aanbod aan aanbieders van diensten en producten. Het BIPT is ervan overtuigd dat een duurzaam concurrentielandschap gunstig is voor een toename van de investeringen in geavanceerde en innoverende diensten en technologieën. Het BIPT verwelkomt en stimuleert elke investering in alle netwerken, diensten en technologieën die erop gericht zijn de gebruikers in ons land performante diensten van hoge kwaliteit te bieden tegen concurrentiële prijzen.

Voor iedereen

Het feit dat alle gebruikers, burgers en stakeholders in het algemeen toegang kunnen krijgen tot deze digitale omgeving onder zo goed mogelijke omstandigheden rekening houdend met hun situatie, blijft een belangrijke ambitie van het BIPT.

Om die visie te concretiseren heeft het BIPT in de loop van de eerste helft van 2026 een reeks gesprekken gevoerd met deskundigen uit verschillende achtergronden om de meest cruciaal te behandelen uitdagingen uit te werken. Die gesprekken zijn aangevuld met een openbare raadpleging om input, die liep van 31 maart tot 11 mei 2026. Ze werden ook aangevuld met gedetailleerde analyses van de diensten van het BIPT. Uit die uitwisselingen en werkzaamheden zijn zeven prioriteiten naar voren gekomen:

1. De uitrol van hoogwaardige en betaalbare breedbandconnectiviteit bevorderen.
2. Digitale innovaties steunen die de rechten van individuen en ondernemingen respecteren.

3. Een postmarkt ondersteunen die innoveert, verduurzaamt en verbindt.
4. De weerbaarheid en soevereiniteit versterken van de digitale infrastructuren en de postdiensten.
5. Toezicht houden op de betrouwbaarheid en beveiliging van de digitale infrastructuren en elektronische apparaten.
6. Onlinefraude bestrijden.
7. Een kompas zijn voor de digitale wereld.

Die zeven prioriteiten zijn de assen waarrond het BIPT zijn activiteiten tijdens de periode 2027-2029 zal opbouwen. Het hier voorgestelde nieuwe strategisch plan zal voor elke prioriteit de uitdagingen beschrijven die ze beoogt aan te gaan, en de hiermee gepaarde ambities van het Instituut. Het plan zal ook de kerninitiatieven beschrijven die het zal realiseren om meer dan ooit bij te dragen aan een veilig en betrouwbaar kader voor de digitale wereld, een kader dat vooruitgang en welzijn brengt voor iedereen.

Inhoudstafel

1. ONZE PRIORITEITEN VOOR 2027-2029	5
1.1 De uitrol van hoogwaardige en betaalbare breedband-connectiviteit bevorderen	5
1.2 Digitale innovaties steunen die de rechten van individuen en ondernemingen respecteren	8
1.3 Een postmarkt ondersteunen die innoveert, verduurzaamt en verbindt	12
1.4 De weerbaarheid en soevereiniteit versterken van de digitale infrastructuren en de postdiensten	14
1.5 Toezicht houden op de betrouwbaarheid en beveiliging van de digitale infrastructuren en elektronische apparaten	16
1.6 Onlinefraude bestrijden	18
1.7 Een kompas zijn voor de digitale wereld	20
2. ONS BELEIDSKADER	22
2.1 Context	22
2.2 Strategisch plan: proces	23
2.3 Onze missie	24
2.4 Onze waarden	26
2.5 Onze sectoren	28
2.6 Onze stakeholders	29
2.7 Onze werking	30
2.8 Onze evaluatie	31

1. ONZE PRIORITEITEN VOOR 2027-2029

1.1 De uitrol van hoogwaardige en betaalbare breedband-connectiviteit bevorderen

UITDAGINGEN

Elektronische communicatienetwerken en -diensten spelen een centrale rol in zowel het beroepsleven (als instrument voor innovatie en productiviteit) als het privéleven (als informatiebron, middel voor uitwisseling, medium voor vermaak enz.). Met een FTTH-dekkingspercentage van ongeveer 40% blijft België echter ver achter op het Europese gemiddelde (ongeveer 70%) en de toplanden op dit gebied (meer dan 90%). Hoewel België op het gebied van VHCN-dekking (95%) tot de Europese koplopers behoort, voornamelijk dankzij de HFC-netwerken, blijft **een bredere uitrol van glasvezel** cruciaal om over een infrastructuur te blijven beschikken die gelijke tred houdt met de constante ontwikkelingen in het digitale landschap. Hiertoe zetten de operatoren initiatieven op (of hebben ze dat al gedaan) die hun ertoe verbinden grote financiële en operationele inspanningen te leveren om de verdere uitbouw van de glasvezelnetwerken te verzekeren.

Naast die uitdaging is een optimale werking van de markt die de elektronische communicatienetwerken en -diensten ondersteunt, eveneens van essentieel belang. De Belgische markt is sterk geconcentreerd en wordt gekenmerkt door een situatie van 'coöpetitie' (een combinatie van 'coöperatie' en 'competitie'), die verschillende vormen kan aannemen, zoals de oprichting van joint ventures, overeenkomsten voor wederzijdse toegang of het gescheiden beheer van infrastructuur en commerciële activiteiten. Dit vergt een **zorgvuldig evenwicht tussen concurrentie via infrastructuur en via diensten**, met aandacht voor zowel investeringsprikkel als voldoende keuze voor de gebruikers: aan de ene kant zullen de concurrentie en de uitrol van FTTH kunnen berusten op nieuwe regelgevingsmaatregelen met de inwerkingtreding van de gigabitinfrastructuurverordening (GIA) en, aan de andere kant, zal de Belgische markt nu geheel of gedeeltelijk onder een regeling vallen van verbintenissen voor een periode tot 28 jaar (veel langer dan de 5 jaar van een marktanalysecyclus) met de voorwaardelijke aanvaarding door de Belgische Mededingingsautoriteit van de samenwerking tussen operatoren in Vlaanderen en het vooruitzicht op een soortgelijke samenwerking in Wallonië. **De overgang van ex-anteregulering naar deze verbintenissenregeling onder toezicht van het BIPT ('monitoring trustee')** moet dus op harmonieuze wijze worden gewaarborgd.

Wat de **mobiele netwerken** betreft, zullen het stijgende dataverbruik, nieuwe toepassingen en de opkomst van artificiële intelligentie de vraag naar capaciteit, betrouwbaarheid en lage latentie verder doen toenemen. De verdere uitrol van 5G SA ('standalone') en de voorbereiding van 6G zullen essentieel zijn om België klaar te maken voor de volgende generatie digitale diensten. Wat **6G** betreft, zal in de periode 2027-2029 steeds meer aandacht gaan naar de voorbereiding van fundamentele keuzes over het spectrumbeleid. Het debat rond het toekomstige gebruik van het bovenste deel van de 6GHz-band wordt in dit verband immers beschouwd als een van de belangrijkste strategische dossiers van het komende decennium op het gebied van spectrum. Parallel met deze ontwikkelingen zet ook de opkomst van **niet-terrestrische netwerken (NTN)** en **direct-to-device-diensten (D2D)** zich door, waarbij satellieten rechtstreeks communiceren met standaard mobiele toestellen. Naast de terrestrische infrastructuur kunnen direct-to-device-satellietdiensten een belangrijke aanvullende rol spelen voor de weerbaarheid van de netwerken (bijv. voor noodcommunicatie).

Op **Europees niveau** gaat de aandacht met name naar de voorstellen van de door de Commissie voorgestelde **Digital Networks Act (DNA)**, waarvan er sommige, zoals de stopzetting van het kopernetwerk ('copper switch-off'), het beheer en de toewijzing van spectrum of de herziening van de symmetrische en asymmetrische toegangsregels, het investeringsbeleid van de operatoren, de rechten van de alternatieve operatoren en de interventiemogelijkheden voor de regulator kunnen beïnvloeden. Die voorstellen worden zowel op Belgisch als op Europees niveau op de voet gevolgd.

Naast immer belangrijke thema's als '**consumer empowerment**'¹ en **consumentenbescherming**² hechten de **gebruikers** ook meer en meer belang aan de daadwerkelijk ervaren **dienstkwaliteit**. Nu zowel vaste als mobiele netwerken met zeer hoge capaciteit een steeds grotere dekking bieden, verwachten gebruikers immers niet alleen hoge snelheden, maar ook een betrouwbare verbinding, een lage latentie en een naadloze ervaring thuis, op het werk en onderweg. Gedetailleerde monitoring van de kwaliteitsindicatoren is dan ook van essentieel belang om de geleverde diensten verder te verbeteren en het algemene vertrouwen in de digitale infrastructuur te versterken.

In het licht van al deze uitdagingen zal de strategie 2027-2029 van het BIPT op het gebied van breedband in de eerste plaats gericht zijn op het **stimuleren van investeringen en concurrentie** om overal, voor iedereen en tegen betaalbare prijzen een goede dekking te bieden. Dat wordt vertaald naar de volgende doelstellingen:

- **De FTTH-dekking verbeteren** op een wijze die minstens in overeenstemming is met de plannen en verbintenissen van de operatoren, en de uitrol bevorderen van **zeer snelle alternatieven** buiten de FTTH-gebieden.
- **De klantervaring** van de vaste en mobiele gebruikers **verbeteren**.
- **De innovatie** en diversiteit van het breedbandaanbod **bevorderen**.
- Ervoor zorgen dat deze aanbiedingen **voor iedereen toegankelijk** zijn, tegen concurrerende prijzen en met inachtneming van ieders rechten.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

De strategie van het BIPT om de uitrol te bevorderen van hoogwaardige breedbandconnectiviteit tegen betaalbare prijzen voor de gebruikers, is gebaseerd op de volgende pijlers:

- **Zorgen voor een duidelijk en voorspelbaar kader** voor investeerders evenals voor een waaier aan gepaste wholesalediensten voor de alternatieve operatoren.
- **De uitrol van hoogwaardige breedbanddekking ondersteunen** door zowel aan de vraagzijde als de aanbodzijde actie te ondernemen voor zowel de vaste als mobiele netwerken:
 - o Wat de vaste netwerken betreft: zorgen voor een goed evenwicht tussen concurrentie via infrastructuur en diensten, waarbij de meest geschikte tools worden ingezet afhankelijk van de omstandigheden, ongeacht of deze tools onder het algemene mededingingsrecht of het sectorale regelgevingskader vallen.
 - o Voor de mobiele netwerken: ervoor zorgen dat alle mobiele operatoren over de nodige input beschikken voor een efficiënte uitrol.
- Voor zowel de vaste als de mobiele netwerken: blijven samenwerken met de operatoren en maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat zij hun inspanningen op het gebied van **kwaliteit van de dienstverlening** en gebruikerservaring voortzetten.
- Wat '**consumer empowerment**' betreft: de bestaande tools doorontwikkelen en het gebruik ervan stimuleren zodat de gebruikers op geïnformeerde manier de meest geschikte aanbieders kunnen kiezen om aan hun behoeften te voldoen.

¹ Met andere woorden: tools ter beschikking stellen van de consumenten waarmee ze zo geïnformeerd mogelijk de meest geschikte formules op de markt kunnen kiezen volgens hun behoeften.

² Met andere woorden: de genomen maatregelen om het gebrek aan evenwicht qua informatie en macht tussen een operator en de consument te corrigeren, om een transparante en concurrerende markt te waarborgen die gunstig is voor de gebruikers.

- Op het gebied van **consumentenbescherming**: zorgen voor duidelijke en transparante informatie, zorgen voor transparantie van contracten, consumenten in staat stellen hun uitgaven te beheersen en een correcte, overzichtelijke facturering garanderen.

Deze strategie zal hoofdzakelijk ten uitvoer worden gebracht via de volgende kerninitiatieven:

- **Voor de vaste en mobiele netwerken:**
 - o De goedkeuring in 2027 van een nieuwe marktanalyse voor vaste breedband en radio-omroep. Deze analyse moet, in de betrokken regio's, zorgen voor een vlotte overgang tussen de geldende ex-anteregulering en de ingevoerde verbintenissenregeling.
 - o De organisatie van de taken van het BIPT als 'monitoring trustee' van de verbintenissen aangaan door de operatoren.
 - o Bijzondere aandacht voor de tenuitvoerlegging van de GIA en de nieuwe maatregelen die door de verbintenissen zijn ingevoerd ten opzichte van de bestaande regelgeving, bijvoorbeeld met betrekking tot de toegang tot fysieke infrastructuur (kabelgoten).
 - o Wat betreft de dienstkwaliteit die de operatoren bieden: een meer gefocuste en gestructureerde follow-up van de gerapporteerde klachten, in combinatie met initiatieven om meer en betere data te verkrijgen die mogelijke kwaliteitsproblemen sneller en accurater in kaart brengen.
 - o De herziening van de marktanalyse betreffende specifieke capaciteit (voorheen 'hoogwaardige toegang'), waarbij bijzondere aandacht moet worden besteed aan de geografische segmentering van de markt en/of corrigerende maatregelen.
 - o De follow-up van kwesties in verband met vaste en mobiele witte gebieden.
 - o De uitvoering van voorbereidende werkzaamheden voor de toekomstige invoering van 6G, waaronder de identificatie van de betrokken frequenties.
 - o De ontwikkeling opvolgen van niet-terrestrische netwerken (NTN) en direct-to-device-diensten (D2D) om tijdig in te spelen op eventuele gevolgen voor spectrumbeheer en de gebruikerservaring.
- **Voor 'consumer protection en empowerment':**
 - o De ontwikkeling van de derde versie van de prijsvergelijker, met enkele belangrijke verbeteringen zoals een herziening van het ontwerp voor een betere gebruiksvriendelijkheid en de aanpassing aan het gebruik via smartphone.
 - o De halfjaarlijkse integratie van nieuwe operatoren in de kwaliteitsbarometer, met name operatoren die onlangs de drempel van 40.000 abonnees (per dienst) hebben bereikt.
 - o De uitvoering van een driejarig plan voor monitoring van de operatoren op het gebied van consumentenbescherming.

Parallel met deze initiatieven zal het BIPT de besprekingen over het door de Europese Commissie opgestelde ontwerp voor de **Digital Networks Act** op de voet blijven volgen. Dat toezicht zal met name worden uitgevoerd door de actieve deelname van het Instituut aan de verschillende nationale en internationale fora die aan de voorbereiding van deze ontwerpverordening zijn gewijd, alsmede door bijdragen aan het standpunt van België ten aanzien van deze ontwerpverordening.

1.2 Digitale innovaties steunen die de rechten van individuen en ondernemingen respecteren

Deze prioriteit is gericht op drie van de bevoegdheden van het BIPT op digitaal vlak: de bevoegdheid toegekend in het kader van de DSA (Digital Services Act) betreffende aanbieders van online tussenhandeldiensten (met inbegrip van onlineplatforms), de bevoegdheid in het kader van de Data Act betreffende de datamarkten (delen van IoT-gegevens en 'cloud switching') en de bevoegdheid betreffende het toezicht op AI-systemen. De toekenning van die laatste twee bevoegdheden is momenteel bezig.³

Dezelfde vraag rijst voor elk van deze drie domeinen: in hoeverre **behouden** individuen **daadwerkelijk de controle over hun digitale leven**, hun data en de beslissingen die hen aangaan? Deze kwestie ligt des te gevoeliger omdat het gaat om sectoren waar een beperkt aantal technologische spelers sterke marktconcentratie vertonen, waardoor de slagkracht van bedrijven onder druk komt te staan. Dit vormt de kern van de maatschappelijke uitdaging achter de strategische prioriteit: digitale innovatie mogelijk maken zonder dat die concentratie en afhankelijkheid ten koste gaan van individuele rechten en van een eerlijk speelveld voor bedrijven.

Onlineplatforms (DSA)

UITDAGINGEN

Illegale en laakbare inhoud verspreiden op onlineplatforms is vrij eenvoudig, maar het fenomeen bestrijden is dat allerm minst. Niet alleen omdat dergelijke inhoud verspreiden zo gemakkelijk is, maar ook omdat de inbreuken vaak internationaal van aard zijn en de platforms niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld.

Minderjarigen die zich in de onlinewereld begeven, moeten op voldoende wijze beschermd worden, waarbij de vraag ook moet gesteld worden hoe we hen best voorbereiden, zodat ze op latere leeftijd wel degelijk over de nodige digitale vaardigheden beschikken.

Malafide verkopers kunnen **onlinemarktplaatsen** gebruiken om een zeer groot publiek te bereiken, terwijl het platform zelf amper aansprakelijk kan gesteld worden. Op deze manier kunnen op grote schaal niet-conforme producten (bijv. namaakgoederen, speelgoed met giftige stoffen of brandgevaarlijke elektronica) aan de man gebracht worden. Dat terwijl fysieke lokale winkels wel gecontroleerd worden en dus geconfronteerd worden met een vorm van oneerlijke concurrentie.

Ten slotte is het zeer eenvoudig geworden om **desinformatie en haatzaaiende uitlatingen** op grote schaal in te zetten om het publieke debat en de integriteit van democratische processen te ondermijnen. Bovendien versterken algoritmische aanbevelingssystemen (die vooral gericht zijn op gebruikersbetrokkenheid) de verspreiding van dergelijke inhoud. Het BIPT staat daarbij voor de uitdaging om dergelijke risico's te helpen beheersen (op basis van procedurele vereisten, dus zonder een uitspraak te doen over de illegaliteit van de inhoud zelf) zonder daarbij de vrijheid van meningsuiting of het pluralisme van het informatielandschap in het gedrang te brengen.

Op basis van die uitdagingen zal het BIPT tijdens de periode 2027-2029 er vooral naar streven om **een veiligere digitale omgeving te bieden**, de **transparantie van de platformen te vergroten**, **minderjarigen beter te beschermen**, de **consumentenrechten te vrijwaren** en **een uniforme toepassing te verzekeren van de DSA** in heel de Europese Unie.

³ Wat de digitale bevoegdheden betreft die momenteel worden toegekend, moet in dit stadium worden opgemerkt dat de definitieve wetteksten ter zake nog niet zijn aangenomen, hoewel het BIPT hoogstwaarschijnlijk (een deel van) de verantwoordelijkheid hiervoor op zich zal nemen.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

Wat de DSA betreft, bestaat de strategie van het BIPT erin de in België gevestigde aanbieders daadwerkelijk te controleren om na te gaan of ze voldoen aan hun verplichtingen, gebruikersklachten behandelen en de in de DSA bepaalde procedures toepassen. Deze strategie wordt toegepast sinds 2024 en zal ook tijdens 2027-2029 in de praktijk worden gebracht aan de hand van de volgende initiatieven:

- **De onlineveiligheid en de bescherming van minderjarigen versterken**, onder meer via de instrumenten voor ouderlijk toezicht, het voorkomen van blootstelling aan laakbare inhoud of producten en de versterking van de mechanismen voor leeftijdsverificatie.
- **Gebruikers en consumenten op de onlineplatforms beter beschermen** door:
 - o de verspreiding van gevaarlijke of illegale producten en inhoud tegen te gaan door een versterkte opsporing van dergelijke producten en inhoud en een betere samenwerking tussen de bevoegde autoriteiten;
 - o de bescherming te versterken van de gebruikers in reclameomgevingen door de Europese Commissie te ondersteunen bij de uitwerking van richtlijnen op dat domein.
- **Proactieve communicatie uitwerken met de burgers, het maatschappelijk middenveld, de wetenschappelijke wereld en andere betrokken partijen** door enerzijds de resultaten en de rol van de vertrouwelijke flaggers te benadrukken en anderzijds het concrete toezicht te verzekeren op de in België gevestigde aanbieders.
- **Het vertrouwen versterken in het informatiedomein, met vol respect voor de grondrechten**, door enerzijds de integriteit te versterken van de verkiezingsprocessen en anderzijds op Europees niveau samen te werken aan een responskader voor crisissen en incidenten op dat vlak.
- **De samenwerking versterken met de betrokken autoriteiten op alle niveaus** (nationale Belgische autoriteiten, Europese Commissie, digitale dienstencoördinatoren van de lidstaten, Europese toezichtsinstanties en -netwerken zoals Europol enz.) om een samenhangend, doeltreffend en complementair dossierbeheer te verzekeren en de toepassing en interpretatie van de DSA te stroomlijnen.

Datamarkten

UITDAGINGEN

De **data** die gegenereerd worden door **geconnecteerde producten** (bijv. auto's, smartwatches, industriële machines), zijn vaak uitsluitend in handen van de fabrikanten ervan. Gebruikers en derden (bijv. onafhankelijke herstellende of dienstverleners) hebben er geen structurele toegang toe, waardoor de fabrikant een **feitelijk monopolie** behoudt op alle diensten die op basis van die data kunnen worden ontwikkeld.

Burgers, bedrijven en overheden die willen overstappen naar een andere aanbieder van dataverwerkingsdiensten (**cloud switching**), botsen op aanzienlijke **technische en financiële barrières**, zoals hoge data-exportkosten en beperkte interoperabiliteit tussen platformen. Dit ontmoedigt een daadwerkelijke overstap en houdt klanten gebonden aan hun bestaande aanbieder (vaak een van de grote internationale 'hyperscalers'), ook wanneer dit niet langer de beste optie is ('vendor lock-in').

In het licht van die uitdagingen zal de strategie 2027-2029 van het BIPT op het gebied van datamarkten voornamelijk tot doel hebben om:

- gebruikers **meer controle** te geven over data die ze zelf genereren en hun het **vertrouwen** te geven dat deze data op een veilige manier kan gedeeld worden;
- het onbenutte potentieel van data te ontsluiten zodat ook middelgrote en kleinere (Europese) bedrijven hiervan gebruik kunnen maken teneinde **innovatie en groei** te stimuleren;

- ervoor te zorgen dat de houders van gegevens **voldoende aanmoedigen** blijven hebben **om te investeren**. In die zin moet data die effectief kunnen beschouwd worden als bedrijfsgeheim, ook voldoende beschermd worden. Het BIPT zal erover waken dat een evenwicht gevonden wordt tussen de verschillende belangen: een te ruime toegangsverplichting kan innovatie in slimme producten ontmoedigen, terwijl een te beperkte toegang het doel van de regelgeving (hergebruik van data) ondermijnt;
- het delen van gegevens (**interoperabiliteit**) en het overstappen (**cloudswitchen**) tussen cloudproviders te vereenvoudigen, te versoepelen en goedkoper te maken om de concurrentie op de cloudmarkt te stimuleren en de gebruikers een optimale keuze op basis van prijs en kwaliteit te garanderen.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

In eerste instantie moet het BIPT de nodige technische, juridische en operationele capaciteiten opbouwen om zijn taken als bevoegde autoriteit te kunnen uitoefenen. De strategie van het BIPT om de beoogde doelstellingen te bereiken, is vervolgens opgebouwd rond de volgende onderdelen:

- **Een centraal aanspreekpunt oprichten** (onestopshop) om meldingen/vragen/klachten te ontvangen en te verwerken, en om vragen van gebruikers en de bedrijfswereld te beantwoorden.
- **Ondernemingen bewustmaken van de dataverordening en datageletterdheid stimuleren.** Door proactief duiding te geven verlaagt het BIPT de nalevingsdrempel voor bedrijven, met bijzondere aandacht voor kmo's die over minder juridische capaciteit beschikken. Dit kan gebeuren door middel van communicatie via de website (uitleg over de dataverordening, veelgestelde vragen ...), deelname aan events om kennis en ervaring te delen, en het uitwerken van praktische richtsnoeren. Het BIPT zal hiertoe regelmatig in contact treden met de relevante stakeholders. Gezien het horizontale karakter van de dataverordening en de grote verscheidenheid aan betrokken sectoren zal het BIPT een aantal prioritaire sectoren identificeren om zich in eerste instantie op te richten.
- **Functioneren als facilitator** (door samen te werken met andere Europese bevoegde autoriteiten kan een geharmoniseerde aanpak verzekerd worden en kunnen grensoverschrijdende klachten en dossiers vlot behandeld worden) en een helder samenwerkingskader opzetten tussen verschillende autoriteiten, zodat de bestaande expertise optimaal kan benut worden.
- **Toezicht en handhaving:** het BIPT zal onderzoeken uitvoeren, klachten analyseren en, indien nodig, corrigerende maatregelen en sancties opleggen. Het zal daarbij kijken naar de correcte naleving van de verplichtingen met betrekking tot het delen van IoT-data, inclusief de gepaste bescherming van bedrijfsgeheimen, de mogelijke aanwezigheid van oneerlijke bedingen en de voorwaarden met betrekking tot het overstappen tussen dataverwerkingsdiensten.

Artificiële Intelligentie (AI)

UITDAGINGEN

De AI-verordening creëert een kader dat ervoor zorgt dat AI veilig, betrouwbaar en in overeenstemming met de grondrechten wordt ontwikkeld en gebruikt, terwijl tegelijk een geharmoniseerde Europese markt voor AI-systemen wordt gecreëerd die innovatie, rechtszekerheid en economische groei ondersteunt.

Het BIPT moet dus een **evenwicht bewaken** tussen de burgers beschermen tegen de risico's van AI-systemen (discriminatie, gebrek aan transparantie, ondermijning van de grondrechten ...) en een innovatievriendelijk ecosysteem ondersteunen waarin bedrijven AI-toepassingen kunnen blijven ontwikkelen.

Dit leidt ertoe dat bij het toezicht op bepaalde AI-systemen niet alleen technische en veiligheidsaspecten worden beoordeeld, maar ook de mogelijke impact op de grondrechten (zoals discriminatie en privacybescherming). Dit vergt een **multidisciplinaire aanpak** waarbij juridische, ethische en technische expertise wordt gecombineerd.

AI-systemen die onder de AI-verordening vallen, zijn vaak ook onderworpen aan sectorale regelgeving. Het vermijden van tegenstrijdige of overlappende verplichtingen, het organiseren van gestroomlijnde procedures en het creëren van een duidelijke samenwerking tussen de betrokken autoriteiten is een structurele uitdaging bij de opbouw van het nationale kader.

In het licht van die uitdagingen zal de strategie 2027-2029 van het BIPT voor de AI-sector voornamelijk tot doel hebben om **meer transparantie te creëren** met betrekking tot de werking en de impact van AI-systemen, en om burgers met meer vertrouwen gebruik te laten maken van AI-systemen. Dat plan beoogt met name om bij te dragen aan:

- meer **duidelijkheid** voor aanbieders, gebruiksverantwoordelijken en andere betrokkenen over hoe de verplichtingen van de AI-verordening correct moeten worden toegepast;
- meer **vertrouwen** in AI door klachten toegankelijk te behandelen en de geschikte acties te ondernemen bij van non-conformiteit;
- meer **kennis en capaciteiten** om AI doeltreffend in te zetten. Wie werkt met AI-systemen moet over voldoende inzicht beschikken om AI op bewuste en verantwoorde wijze te gebruiken.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

De strategie van het BIPT om de beoogde doelstellingen te bereiken, is opgebouwd rond de volgende pijlers:

- Het beantwoorden van vragen, het vermijden van tegenstrijdige interpretaties tussen verschillende bevoegde autoriteiten en het uitwerken van praktische richtsnoeren waar relevant. Door proactief duiding te geven verlaagt het BIPT de nalevingsdrempel voor bedrijven, met bijzondere aandacht voor kmo's die over minder juridische capaciteit beschikken.
- Het verder opbouwen van operationele capaciteit, onder meer via het 'AI Supervisory Lab', om toezicht te houden op de naleving van de AI-verordening, met inbegrip van de bevoegdheid om onderzoeken te voeren, corrigerende maatregelen op te leggen en sancties uit te vaardigen waar nodig.
- Een toezichtsbeleid dat risicogebaseerd en proportioneel is, zodat de handhavingsinspanningen zich concentreren op de systemen met de grootste impact op de veiligheid en de grondrechten, zonder onnodige lasten te creëren voor toepassingen met minder risico.
- Gezien de aanwezigheid van relatief veel verschillende bevoegde autoriteiten: een duidelijk kader vaststellen voor samenwerking met deze autoriteiten om te zorgen voor coherente standpunten en een homogeen toezichtsbeleid.

1.3 Een postmarkt ondersteunen die innoveert, verduurzaamt en verbindt

UITDAGINGEN

De postsector verandert fundamenteel onder invloed van digitalisering en e-commerce. Het dalende brievenpostvolume plaatst hierbij druk op de financiële haalbaarheid van de **universele postdienst**⁴. Een antwoord op deze druk kan een herkalibratie zijn van de universele postdienst, zoals in België (verwijdering van bulkpakketten, versoepeling van de verzendingstermijnen ...) en andere Europese landen reeds gebeurd is. Recente studies hebben echter ook aangetoond dat er bepaalde consumentenbehoeften blijven bestaan op dat vlak. Met de verwachte publicatie van de nieuwe Europese regelgeving, de EU Delivery Act, zal ook op Belgisch vlak de universele postdienst verder aangepast worden. Hierbij moet de wetgever ook rekening houden met de weerbaarheid en de algemene strategische waarde van het Belgische postale netwerk.

Daarnaast moet de klassieke postale waardeketen (inzameling, sortering, transport, distributie) steeds meer heruitgevonden worden. De **fragmentering** van de waardeketen heeft aanleiding gegeven tot het ontstaan van nieuwe ondernemingsmodellen (bijv. enkel inzameling en distributie of point-to-point-levering). Verder zijn er grote e-commerceplatforms die, in steeds meer lidstaten, via neerwaartse **verticale integratie** het pakketsegment betreden en hun goederen (zelf) tot bij de consument wensen te leveren.

Ten slotte wordt er ingezet op sociale en ecologische **duurzaamheid**. Enerzijds gebeurt dat via de bescherming van de werkomstandigheden van de pakketbezorgers (zowel operationeel als financieel). Anderzijds wordt er meer aandacht geschonken aan de ecologische impact van de 'last mile'. Via duurzaamheidsindicatoren krijgen de consumenten een transparanter beeld van de implicaties van e-commerce, met zowel distributie- als retourzendingen.

De strategie 2027-2029 van het BIPT op het gebied van postdiensten heeft in de eerste plaats tot doel om (duurzame) **investerings en een billijke concurrentie te stimuleren**, met **hoogwaardige postdiensten** voor iedereen tegen een **betaalbare prijs**. Dat plan beoogt met name om bij te dragen aan:

- de verbetering van het **gelijke speelveld** op de markt, waarbij dezelfde regels gelden voor elke postale operator;
- de mogelijkheid voor de burgers om doordachte **keuzes** te maken en om hun rechten te kennen en uit te oefenen;
- de stappen om de ecologische voetafdruk van het pakketsegment verder te verkleinen en de **duurzaamheid** ervan te vergroten.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

Het BIPT dient enerzijds de wettelijk bepaalde scope van de postale wetgeving toe te passen of er een correcte invulling van te geven, en anderzijds ervoor te zorgen dat alle actieve marktspelers op een gelijk speelveld kunnen concurreren. Rekening houdend met die situatie zal het strategisch plan 2027-2029 op het gebied van de postdiensten het volgende omvatten:

- Als kenniscentrum de transformatie van de markt **begeleiden** via juridische en economische analyses, dataverzameling en benchmarks. Op basis daarvan moet het BIPT evoluties in de postsector tijdig kunnen detecteren, de impact van beleidskeuzes objectief beoordelen en de regelgeving waar nodig gericht bijsturen. Daarbij zal bijzondere aandacht gaan naar de structurele evoluties in volume, kosten, inkomsten en gebruikersbehoeften, alsook naar de vergelijkbaarheid met andere Europese lidstaten.

⁴ De universele postdienst zorgt ervoor dat iedereen in België toegang heeft tot een betaalbare en betrouwbare basispostdienst, met zowel brieven, aangetekende zendingen en pakketten.

- De **transparantie vergroten** rond tarieven, duurzaamheid en sectorstatistieken door informatie toegankelijker te maken voor alle stakeholders en indicatoren verder te harmoniseren.
- Doorgaan met het ontwikkelen van instrumenten voor '**consumer empowerment**' (postaalpunt met pricing, duurzaamheid, locatie). Deze instrumenten moeten particuliere en professionele gebruikers in staat stellen om verschillende postale oplossingen beter te kunnen vergelijken en een keuze te maken op basis van zowel prijs, kwaliteit, bereikbaarheid als duurzaamheid. De gebruiksvriendelijkheid en relevantie van de tools zullen daarbij verder worden verbeterd.
- Inzetten op **controles** van aspecten die de postale gebruikers aanbelangen, zoals de verzendingstermijnen, klachtenbehandelingsprocedures en audits van diverse meetsystemen. Deze controles dragen bij tot de naleving van de wettelijke verplichtingen en tot een betere follow-up van de kwaliteit van de dienstverlening.

De tenuitvoerlegging van dat strategisch plan zal hoofdzakelijk gebeuren via de volgende initiatieven:

- **Aanpassingen aan de Belgische USO begeleiden** vanuit onze expertise. Daarbij zal niet alleen worden gekeken naar de financiële en operationele haalbaarheid, maar ook naar de toegankelijkheid en continuïteit van de dienstverlening. Bijzondere aandacht zal gaan naar de impact van de (voorgestelde) wijzigingen in (1) het postale netwerk, (2) de bedelingsfrequentie en de verzendingstermijnen, (3) de afbakening van de USO en (4) de evolutie van de tarieven.
- Erop toezien dat **nieuwe vormen van postale dienstverlening**, zoals pakketautomaten en andere alternatieve afhaal- en leveringspunten, op interoperabele en niet-discriminerende wijze in het postale ecosysteem kunnen worden geïntegreerd.
- Bijdragen aan de uitwerking en begeleiding van de **nieuwe Europese wetgeving** en de werkzaamheden binnen ERGP, met als doel de Belgische ervaringen en aandachtspunten mee te nemen in de Europese regelgeving. Tegelijk zal het BIPT de evolutie van het Europese regelgevingskader opvolgen en zorgen voor een tijdige en coherente toepassing en implementatie ervan in België.
- **De strategische waarde van de postale markt in kaart brengen:** via marktstudies zullen we kritieke aspecten van de postale markt in kaart brengen, om concrete maatregelen voor te stellen die in eerste instantie de weerbaarheid van de sector en in tweede instantie de weerbaarheid van de samenleving ten goede kunnen komen.
- **Innovatie ondersteunen:** door gebruik te maken van 'regulatory sandboxes' kunnen postale operatoren, in een afgebakende omgeving en termijn, nieuwe producten en diensten toepassen in nauw overleg met de regulator.
- **Duurzaamheidsindicatoren** integreren in de tools voor consumer empowerment en het gebruik en de zichtbaarheid ervan versterken, zodat consumenten beter geïnformeerde keuzes kunnen maken.

1.4 De weerbaarheid en soevereiniteit versterken van de digitale infrastructuur en de postdiensten

UITDAGINGEN

De digitale infrastructuur en de postdiensten zijn onontbeerlijk voor de goede werking van onze dagelijkse activiteiten. Dat geldt des te meer wanneer er zich een grote crisis voordoet die een snelle en doeltreffende reactie van de overheidsinstanties vereist. Die infrastructuur en diensten moeten bovendien beschikbaar blijven of, als ze getroffen worden, moeten er oplossingen zijn om hun werking te behouden of te herstellen. De situaties waarop geanticipeerd moet worden, zijn echter talrijk en gevarieerd: sabotage, gewapende conflicten, onderbrekingen van de water- en stroomvoorziening, cyberaanvallen of extreme weersomstandigheden. Ze kunnen ook tegelijk voorkomen. Daarom moet de weerbaarheid globaal aangepakt worden: incidenten voorkomen, de gevolgen ervan beperken, de continuïteit van essentiële diensten verzekeren en snel een gepast niveau van werking herstellen. Die aanpak moet alle betrokken actoren verenigen: operatoren, dienstverleners, overheden en gebruikers. Bij die aanpak moet ook rekening gehouden worden met een uitdaging die in de laatste jaren een centrale plaats heeft ingenomen: de digitale afhankelijkheid van buitenlandse actoren. Nog groter dan enkel de weerbaarheid van infrastructuur is het vraagstuk over de digitale soevereiniteit, dat vandaag een belangrijke economische veiligheidsuitdaging vormt voor de Europese Unie. Om het vertrouwen in de clouddiensten en de omgevingen die voor AI gebruikt worden, te versterken, de digitale soevereiniteit te ondersteunen en de ontwikkeling van een Europees competitief aanbod te bevorderen, beoogt de Europese wetgever een hervorming van de CSA (Cybersecurity Act) en een aanname van de CADA (Cloud and AI Development Act) bestudeerd.

In die context zal het plan 2027-2029 van het BIPT op het vlak van de weerbaarheid en soevereiniteit van de digitale infrastructuur en postdiensten, in samenwerking met de betrokken nationale instanties, het volgende beogen:

- **De voorbereiding, de coördinatie en het reactievermogen versterken** van de actoren die betrokken zijn bij het behoud van **de continuïteit van de essentiële diensten**.
- **De gevolgen beperken van de storingen die zich kunnen voordoen.**

Meer specifiek zal het plan van het BIPT beogen:

- om bij elektrische storingen de nodige weerbaarheidsmaatregelen te bepalen, uit te rollen en op te volgen om de continuïteit van de essentiële diensten te waarborgen en de gevolgen voor gebruikers, bedrijven en overheidsinstanties te beperken;
- om de bevoegde autoriteiten een duidelijk en gedeeld inzicht te bieden in de risico's voor digitale infrastructuur en postdiensten, zodat evenredige, gecoördineerde en operationele mitigatiemaatregelen worden geïdentificeerd, uitgevoerd en gemonitord;
- dat de telecommunicatie- en postsector, in overleg met de relevante belanghebbenden, over een uitgewerkte, uitgevoerde en gehandhaafde weerbaarheidsstrategie beschikken om het vereiste paraatheidsniveau te bereiken voor civiele en militaire veerkrachtplannen en om aan de internationale verplichtingen te voldoen;
- dat de Europese regelgevingskaders voor de cloud, cybersecurity en artificiële intelligentie, waaronder de CSA en de CADA, op coherente en operationele wijze ten uitvoer worden gelegd, in overleg met de belanghebbenden in de sector.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

De strategie van het BIPT om de weerbaarheid en de soevereiniteit van de digitale infrastructuur en de postdiensten te versterken, bestaat uit vijf pijlers:

- **De overheid informeren en adviseren** via gerichte kanalen, op basis van een gestructureerde analyse van de specifieke risico's, afhankelijkheden en continuïteitsbehoeften voor digitale infrastructuur en de postdiensten.
- **De belanghebbenden in de sector betrekken** in een logica van gedeelde verantwoordelijkheid, om de gemeenschappelijke inzichten in de risico's, de haalbaarheid van de overwogen maatregelen en de verantwoordelijkheid voor de vereiste acties voor de veerkracht van de essentiële diensten te versterken.
- **Evenredige en operationele mitigatiemaatregelen voorstellen** via het comité voor weerbare civiele communicatie om te zorgen voor een gecoördineerde aanpak die is aangepast aan de sectorale realiteit, met name inzake soevereiniteit.
- **Coördineren, ondersteunen en opvolgen van / toezicht houden op de effectieve uitvoering van de maatregelen** geselecteerd via het comité voor weerbare civiele communicatie en zorgen voor de afstemming ervan met de civiele en militaire weerbaarheidsplannen, de toepasselijke Europese en internationale verplichtingen en de verantwoordelijkheden van de andere bevoegde autoriteiten.
- **Kwetsbaarheden van kritieke en essentiële entiteiten verminderen** door de audits toe te spitsen op de belangrijkste risico's en toezicht te houden op het daadwerkelijk nemen van corrigerende maatregelen.

Deze strategie zal hoofdzakelijk ten uitvoer worden gebracht via de volgende kerninitiatieven:

- Binnen de bevoegdheden van het BIPT voor de digitale en de postsector, **de strategieën coördineren voor civiele en militaire weerbaarheid aangestuurd door het NCCN (Nationaal Crisiscentrum) en Defensie**, om de prioritaire risico's te bepalen, de vereiste maatregelen te vertalen naar concrete acties en de follow-up van de uitvoering ervan te verzekeren. Het BIPT zal met name de vereiste weerbaarheidsmaatregelen bepalen in geval van een ernstige elektrische storing, de tenuitvoerlegging ervan bevorderen en de follow-up ervan verzekeren.
- **Bijdragen aan de uitvoering van de Europese regelgevingskaders voor de cloud, voor cyberbeveiliging en voor AI**, en dan met name de CSA (Cybersecurity Act) en de CADA (Cloud and AI Development Act), om de vereisten op het vlak van soevereiniteit, beveiliging en weerbaarheid te vertalen naar operationele criteria die duidelijk zijn voor de betrokken belanghebbenden en toegepast kunnen worden op de technologische keuzes en toezichtsmechanismen.
- **De nodige methodes, tools en vaardigheden ontwikkelen voor het toezicht op AI-systemen**, afgestemd op de nationale en Europese coördinatiemechanismen. Dit initiatief moet het BIPT in staat stellen om bij te dragen aan een geloofwaardig, evenredig en technisch deugdelijk toezicht op de AI-systemen die onder zijn bevoegdheid vallen.
- Als sectorale autoriteit in het kader van NIS2 en CER **kritieke en essentiële entiteiten inspecteren** en daarbij rekening houden met hun risicoprofiel, hun rol voor de continuïteit van de essentiële diensten, hun sectorale afhankelijkheden en de evolutie van de dreigingen en kwetsbaarheden. Dit initiatief is bedoeld om na te gaan of de weerbaarheids- en cyberbeveiligingsmaatregelen effectief worden uitgevoerd, of ze afgestemd zijn op de risico's en of de vastgestelde kwetsbaarheden of lacunes tot concrete, gedateerde en opgevolgde corrigerende maatregelen leiden.

1.5 Toezicht houden op de betrouwbaarheid en beveiliging van de digitale infrastructuren en elektronische apparaten

UITDAGINGEN

Een correcte toepassing van de wetgeving die beveiligingsverplichtingen oplegt voor aanbieders van digitale producten of diensten – en voor de producten zelf – is cruciaal voor de veiligheid en betrouwbaarheid van de digitale sector. Ook radioapparatuur die in de handel wordt gebracht, moet voldoen aan de geldende formele en technische vereisten om een doeltreffend en storingvrij gebruik van het radiospectrum te verzekeren.

Het grote aantal betrokken spelers, de uiteenlopende verplichtingen en de snel evoluerende technologieën maken een gestructureerd, proportioneel en risicogebaseerd toezichtsbeleid noodzakelijk. Dat moet het mogelijk maken om de toezichtsmiddelen vooral in te zetten in situaties met de grootste risico's voor de gebruikers, het radiospectrum, de essentiële diensten, de openbare veiligheid en het vertrouwen in de digitale sector.

In dat opzicht zal de strategie van het BIPT tijdens de periode 2027-2029 met name gericht zijn op:

- **de uitwerking van een gecoördineerd toezichtsbeleid voor AI-systemen op nationaal en Europees niveau**, door prioritair te focussen op de systemen die de grootste risico's inhouden, om bij te dragen aan een veilig, transparant en conform gebruik van artificiële intelligentie;
- **de uitwerking van een toezichtsbeleid betreffende de cyberbeveiligingsvereisten voor geconnecteerde toestellen**, met coördinatie op nationaal en Europees niveau, om het aantal niet-conforme producten te verminderen dat in de handel wordt gebracht en de verkoop- en distributiekanaal ertoe aan te moedigen de verkoop ervan beter te voorkomen;
- **het toezicht op de naleving van de samenwerkingsverplichtingen met justitie en de nooddiensten**, zodat de betrokken spelers een doeltreffende uitvoering van de wettelijke opdrachten van deze autoriteiten kunnen bevorderen;
- **het verzekeren van een coherent en geïntegreerd toezicht voor alle vereisten wat betreft radioapparatuur**, en dan met name wat betreft het Digital Product Passport, de Europese en nationale douaneherformeringen en de toekomstige EU Product Act.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

Wat zijn bevoegdheden als markttoezichtsautoriteit betreft, zal het BIPT in zijn toezichtsstrategie focussen op de verkoop- en distributiekanaal voor geconnecteerde toestellen. Door de nadruk te leggen op de spelers die bepalend zijn voor de toegang tot de Belgische markt (invoerders, distributeurs, verkoopplatformen en andere tussenpersonen) wil het BIPT een sneller en concreter hefboomeffect creëren dan via een focus op de fabrikanten. Dat zal naar verwachting de aanwezigheid van niet-conforme producten op de markt verminderen, het verantwoordelijkheidsbesef vergroten van de actoren die dergelijke producten in de handel brengen en de volledige toeleveringsketen stimuleren om de vereisten voor cyberbeveiliging op te voeren.

Wat betreft zijn bevoegdheden als toezichtsautoriteit voor de wet betreffende de elektronische communicatie, zal het BIPT erover waken dat de betrokken spelers de facto in staat zijn om te voldoen aan hun wettelijke verplichtingen, meer specifiek tegenover justitie en de nooddiensten. Die benadering moet de zekerheid bieden dat de procedures, technische middelen en interne verantwoordelijkheden effectief aanwezig en getest zijn, om ze wanneer dat nodig is in voldoende mate te kunnen inzetten.

Deze strategie zal hoofdzakelijk ten uitvoer worden gebracht via de volgende kerninitiatieven:

- **De capaciteiten versterken en prioriteiten bepalen voor het toezicht op de e-commerce sector, specifiek wat betreft geconnecteerde toestellen.** Het doel bestaat erin de nadruk te leggen op de invoerders, distributeurs, verkoopplatformen en andere tussenpersonen die

bepalend zijn voor de toegang tot de Belgische markt, om de verkrijgbaarheid van niet-conforme of kwetsbare producten doeltreffender te beperken.

- **Gerichte controlecampagnes uitvoeren voor geconnecteerde producten met een groot risico**, met name bij het gebruik en de verspreiding ervan of bij aansluiting op het internet, kan aanzienlijke resultaten opleveren voor de gebruikers of de netwerken. Deze campagnes moeten het mogelijk maken om niet-conforme producten te identificeren, de nodige corrigerende maatregelen op te leggen of op te volgen en een ontradend effect te creëren bij de verkoopkanalen.
- **De geldende vereisten verduidelijken en verspreiden voor de spelers die onder het toezicht vallen van het BIPT**, om de verplichtingen duidelijker te maken en de naleving ervan te bevorderen.

1.6 Onlinefraude bestrijden

UITDAGINGEN

Fraude via elektronische communicatienetwerken (zoals vishing, spoofing en smishing) treft burgers en bedrijven dagelijks en ondermijnt het vertrouwen in de digitale economie. Het BIPT speelt een cruciale rol in de strijd tegen onlinefraude, omdat we actief zijn op het raakvlak van technologie, recht en consumentenbescherming.

Het BIPT beheert het Belgische nummerplan en oefent toezicht uit op het stelsel van domeinnamen. Deze twee infrastructuurparameters zijn belangrijke middelen die aangewend worden door fraudeurs om vertrouwen te creëren bij hun slachtoffers. De digitaledienstenverordening (Digital Services Act of DSA) voegt een belangrijke nieuwe dimensie toe aan de strijd tegen onlinefraude. Waar het BIPT traditioneel optreedt vanuit zijn mandaat over telecommunicatie-infrastructuur, richt de DSA zich op de platforms en tussenpersonen die onlinediensten aanbieden en verplicht de verordening de platforms om gevolg te geven aan de bevelen van de autoriteiten om onwettige inhoud, en dan met name frauduleuze inhoud, te verwijderen.

De meerwaarde van het BIPT zit precies in de complementariteit: enerzijds het bewaken van de betrouwbaarheid van de onderliggende communicatie-infrastructuur – nummers, netwerken, domeinnamen – en anderzijds het reguleren van bovenliggende toepassingen, waar eveneens meer en meer fraude zichtbaar wordt voor eindgebruikers. Een coherente aanpak van onlinefraude vereist dat beide kaders op elkaar worden afgestemd. Fraude houdt zich immers niet aan de grenzen van de regelgeving.

In het licht van die uitdagingen is het doel van het BIPT in 2027-2029 om **het vertrouwen** van de burger en de ondernemingen in de digitale economie **te verhogen door onlinefraude** waarbij elektronischecommunicatienetwerken een rol spelen, waar mogelijk **te reduceren**. Dit doel zal onder andere worden bereikt met structurele maatregelen, een snellere detectie en respons en het beperken van de schade in het complexe en gefragmenteerde ecosysteem van de elektronischecommunicatienetwerken.

STRATEGIE EN VOORNAAMSTE INITIATIEVEN

Het BIPT beschikt over meerdere instrumenten om het vertrouwen van de maatschappij in de digitale economie te vrijwaren, namelijk verplichtingen opleggen aan de operatoren, technische maatregelen afdwingen en samenwerken met andere toezichthouders, gerechtelijke autoriteiten en de financiële sector. Die samenwerking wordt concreet gemaakt in verschillende forums, zoals de 'Belgian Anti-fraud Coordination Board' of de 'Belgian Cyber Security Coalition'.

Die sectoroverschrijdende aanpak is essentieel, want fraudeurs opereren bewust in de schemerzone tussen verschillende regelgevende kaders. Door actief deel te nemen aan Europese en internationale overlegstructuren kan het BIPT bovendien vermijden dat de nationale maatregelen worden omzeild door fraudeurs die grensoverschrijdend te werk gaan en kan gebruik worden gemaakt van de ervaring en kennis van andere regulatoren.

Binnen het BIPT is een werkgroep 'Fraude' opgericht die alle bevoegdheden en activiteiten van het BIPT bij elkaar brengt en een continue monitoring van mogelijke en nieuwe fraudesystemen garandeert.

Voor 2027-2029 worden dit de voornaamste initiatieven van het BIPT wat fraude betreft:

- Intervenieren door wet- en regelgeving voor te stellen met **structurele preventieve maatregelen**, bijvoorbeeld om het aantal spraakoproepen met gespoofde Belgische telefoonnummers te reduceren; door de betrouwbaarheid van de eindgebruikersidentificatie te verhogen en door in het kader van fraudebestrijding de realtime uitwisseling mogelijk te maken van data tussen operatoren onderling en tussen operatoren en aanbieders van financiële diensten.
- Het **nummeroverdraagbaarheidsproces actualiseren**, zodat het onrechtmatig 'overnemen' van mobiele nummers aan banden wordt gelegd.

- De **naleving** van de relevante wet- en regelgeving monitoren en 'betrouwbare flaggers' erkennen in het kader van de DSA.
- **Nieuwe Europese wetgeving (DNA) mee vormgeven** om over meer mogelijkheden te beschikken in de strijd tegen onlinefraude en meewerken aan de structuren op Europees niveau die hiervoor worden voorzien (bijv. een geharmoniseerde Europese aanpak creëren voor het traceren van frauduleuze telefoonoproepen).
- Fungeren als **meldpunt** voor telefoonnummers en domeinnamen die worden gebruikt voor frauduleuze communicatie en de blokkering van de toegang tot deze telefoonnummers en domeinnamen of de deactivering ervan faciliteren.
- **De samenleving bewustmaken** van onlinefraude.
- Fraudetrends opvolgen door **relevante statistieken** te publiceren.

1.7 Een kompas zijn voor de digitale wereld

UITDAGINGEN

"Welke telecomoplossingen zijn er voor mijn behoeften?" "Wat kan ik doen als een operator kabels op mijn gevel wil aanbrengen?" "Heb ik recht op schadevergoeding bij een langdurige netwerkonderbreking?" "Hoe kan ik de ecologische impact van mijn thuisleveringen beperken?" "Ik zie gevaarlijk of illegaal gedrag op sociale media of ben zelf het slachtoffer: waar kan ik terecht en hoe?" "Er worden niet-conforme producten verkocht op een e-commerceplatform: wie kan ik waarschuwen?" "Ik ben een nieuwe speler op de telecom-, post- of digitale markt: welke verplichtingen heb ik voor ik van start ga?" "Welke gevolgen heeft de verordening over artificiële intelligentie voor mijn kmo?" "Wat mag mijn bedrijf wel en niet doen volgens de nieuwe Europese verordening over gegevenstoegang en -gebruik?" "Ik ben het slachtoffer van onlinefraude: wat kan ik doen?"

Het zijn maar enkele voorbeelden van de vele vragen die gebruikers van digitale diensten⁵ kunnen hebben. Heel uiteenlopende vragen bovendien, over onderwerpen die vaak ver van elkaar af liggen en technisch, juridisch of qua procedure heel complex en zelfs onbeantwoordbaar zijn voor wie er niet mee vertrouwd is.

Aan informatie en uitleg over deze onderwerpen overigens geen gebrek – van het BIPT of van andere bevoegde autoriteiten. Maar door de versnippering, de manier van aanbieden en soms ook de onduidelijkheid is het voor de gebruikers niet altijd makkelijk om te weten wat ze nu het best doen. Het BIPT wil dan ook een cruciale rol spelen als 'kompas' voor burgers en bedrijven die in deze belangrijke sector op zoek zijn naar antwoorden. In de periode 2027-2029 zal het Instituut daarom zijn inspanningen opvoeren **om de burgers en de bedrijven bewust te maken van hun rechten, plichten en juridische mogelijkheden in de digitale wereld**. Dankzij die inspanningen zullen de gebruikers:

- beter weten waar ze terecht kunnen en tot wie ze zich kunnen richten;
- toegang hebben tot duidelijke, nauwkeurige en actuele informatie;
- antwoorden vinden op hun vragen (of tenminste weten waar ze die antwoorden kunnen krijgen).

STRATEGIE EN BELANGRIJKSTE INITIATIEVEN

De strategie van het BIPT voor 2027-2029 om de burgers en de bedrijven bewust te maken van hun rechten, plichten en juridische mogelijkheden in de digitale wereld, is gebaseerd op drie pijlers:

- **De beschikbare informatie optimaliseren.** Een belangrijk initiatief van het BIPT op dat vlak bestaat erin om de bestaande informatiebronnen en tools beter op elkaar af te stemmen en met elkaar te verbinden, zodat ze elkaar beter aanvullen en vlotter toegankelijk zijn. Om optimaal in te spelen op de behoeften en verwachtingen van de gebruikers zal het BIPT de beschikbare informatie ook zo praktisch en duidelijk mogelijk aanreiken, zonder te raken aan de kwaliteit en nauwkeurigheid van de gegevens. Het BIPT zal ook nauw samenwerken met andere Belgische instanties met bevoegdheden op digitaal vlak om te bepalen hoe we de burgers en bedrijven samen beter kunnen informeren over deze onderwerpen.
- **De beoogde doelgroepen bereiken.** De bekendheid van de beschikbare tools en informatiebronnen vergroten bij het grote publiek, zodat de burgers en de bedrijven ze wanneer nodig kunnen gebruiken, wordt een ander belangrijk initiatief voor het BIPT tijdens de periode 2027-2029. Voor dit initiatief zullen verschillende projecten worden georganiseerd, waaronder een meer gerichte communicatie via de sociale media, om alle beoogde doelgroepen te bereiken.
- **Gestelde vragen beantwoorden.** Naast de bestaande diensten, tools en procedures voor de burgers en de bedrijven zal het BIPT in 2027-2029 de oprichting bestuderen van een dienst ter ondersteuning

⁵ 'Digitale diensten' in de brede zin van het woord, met inbegrip van elektronische communicatie en e-commerce.

van de digitale economie, om de vragen en wensen van de consumenten en bedrijven op dat vlak te behandelen.

2. ONS BELEIDSKADER

2.1 Context

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

Kort samengevat, is het BIPT belast met een regulerende en controlerende opdracht op talrijke bevoegdheidsdomeinen: de markt voor elektronische communicatie, de postmarkt, het elektromagnetisch spectrum van de radiofrequenties en netwerkveiligheid. Het BIPT is ook bevoegd voor consumentenbescherming op die gebieden. Bovendien is het BIPT bevoegd voor audiovisuele en auditieve mediadiensten, maar alleen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Tot slot is het BIPT ook bevoegd voor (een gedeelte van) de materie betreffende de digitale sector, zoals de DSA.

Binnen elk bevoegdheidsdomein moet het BIPT een reeks doelstellingen verwezenlijken die doorgaans rechtstreeks voortvloeien uit het Belgische en Europese regelgevingskader. Op het gebied van 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. Op het gebied van de digitale sector heeft het BIPT onder andere de taak om de naleving van het kader te controleren.

Om die doelstellingen te verwezenlijken beschikt het BIPT over verschillende instrumenten: adviezen uitbrengen, administratieve besluiten nemen, de naleving van de wetgeving controleren en toezicht houden op bepaalde taken van algemeen belang.

Bij geschillen kan het BIPT optreden door middel van een verzoeningsprocedure, waarbij het de betrokken operatoren helpt een compromis te vinden, en door middel van een procedure voor geschillenbeslechting tussen operatoren.

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

- De Raad van het BIPT stelt om de drie jaar een strategisch plan op dat wordt voorgesteld aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.
- Op basis van dit strategisch plan stelt de Raad dan een jaarlijks werkplan op dat binnen het strategisch plan past.
- Ten slotte wordt een jaarverslag over de voorbije activiteiten en over de evolutie van de post- en telecommunicatiemarkt bezorgd aan de regering. De Raad wordt daarover gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De minister van Begroting oefent controle uit op het begrotingsontwerp van het BIPT, 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. Dat hof kan de besluiten van het BIPT opschorten, ze vernietigen met terugwerkende kracht of ze vervangen.

2.2 Strategisch plan: proces

Het strategisch plan van het BIPT bepaalt de strategische prioriteiten en belangrijkste werkgebieden van het Instituut voor een periode van drie jaar. Het draagt tevens bij tot het goed bestuur van het BIPT. Dit plan is zowel het resultaat van de ervaring van het BIPT als een antwoord op de evolutie van de omgeving waarin het BIPT werkt. Het voldoet ook aan een van de verplichtingen van het BIPT om zijn werking te onderwerpen aan democratische controle⁶.

Op 2 januari 2024 is een nieuwe Raad van het BIPT aangetreden, bestaande uit de volgende leden: Michel van Bellinghen (voorzitter), Bernardo Herman, Peggy Valcke en Stefaan Vyverman.

Hoewel dit nieuwe strategisch plan de lijn doortrekt van het vorige, is niettemin volop rekening gehouden met de meest recente ontwikkelingen die zowel op de markten als op het Belgische regelgevingskader van invloed zijn. Hoewel de visie, waarden, missies en strategische prioriteiten van het BIPT in grote mate vergelijkbaar zijn met die van de afgelopen periode, zijn ze dus niet over de hele lijn precies dezelfde. Om relevant te blijven en rekening te houden met de belangrijkste tendensen van de afgelopen jaren, zijn sommige elementen namelijk doelgericht aangepast.

In de loop van de eerste helft van 2026 heeft het BIPT een reeks gesprekken gevoerd met deskundigen uit verschillende achtergronden om de meest cruciaal te behandelen uitdagingen uit te werken. De deskundigen benadrukten onder meer de impact van digitalisering, artificiële intelligentie en de toenemende complexiteit van het digitale ecosysteem. Daarnaast wezen zij op het belang van een proactieve, transparante en onafhankelijke regulator, een samenwerking op nationaal en Europees niveau en een verdere versterking van de expertise en kennisdeling.

Die gesprekken met deskundigen gingen gepaard met een openbaar verzoek om input, dat liep van 31 maart tot 11 mei 2026. Via die raadpleging wenste het BIPT input te verzamelen over de werking van het Instituut, de toekomstige uitdagingen voor de sector en de rol die het BIPT in de komende jaren dient op te nemen. De bijdragen bevestigden het belang van een onafhankelijke en deskundige regulator, een evenwichtige regulering die concurrentie en investeringen ondersteunt, en een blijvende aandacht voor connectiviteit, spectrumbeheer en de impact van digitale ontwikkelingen.

De gesprekken en bijdragen werden vervolgens aangevuld met diepgaande analyses van de interne diensten van het BIPT om uiteindelijk uit te monden in de zeven prioriteiten die in het voorgaande deel beschreven zijn en die de pijlers vormen waarrond het BIPT zijn activiteiten in de periode 2027-2029 zal opbouwen.

Dit strategisch plan is ter raadpleging voorgelegd van 15 oktober 2026 tot 06 november 2026.

⁶ Artikel 34 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

2.3 Onze missie

De **missie** van een organisatie geeft haar haar bestaansreden via het doel dat ze wil bereiken. Ze creëert 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 een of andere richting, niet de verkeerde weg opgaat.

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

Het BIPT wordt hierbij bijgestaan door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die deze missie definieert in het artikel 5: *"Binnen het kader van het uitoefenen van zijn bevoegdheden treft het Instituut alle redelijke, noodzakelijke en evenredige maatregelen om de in artikel 6 genoemde doelstellingen te verwezenlijken. Het handelt volledig onpartijdig, objectief, transparant en op niet-discriminerende en evenredige wijze".*



De digitale omgeving in brede zin is het belangrijkste werkterrein van het BIPT. De doelstellingen die het BIPT nastreeft om zijn missie te verwezenlijken zijn de volgende:

1. Een gezonde en duurzame concurrentie bevorderen en de toegang tot de markt vrijwaren.
2. Bijdragen tot de ontwikkeling van een interne markt van efficiënte netwerken en sterk presterende diensten.
3. Waken over de belangen van de gebruikers rekening houdend met sociale inclusie, een hoog niveau van bescherming, duidelijke informatie en transparantie.
4. De schaarse middelen beheren, zoals de radiofrequenties en de nummervoorraden.

- 5. De veiligheid van de digitale infrastructuren waarborgen.**
- 6. De connectiviteit met, toegang tot en benutting van netwerken met zeer hoge capaciteit (Very High Capacity Networks of VHCN), met inbegrip van vaste, mobiele en draadloze netwerken, bevorderen.**
- 7. Toezicht houden op de toepassing van de digitale regelgeving.⁷**

Door zijn rol in België is het BIPT regelmatig betrokken bij de omzetting of de invoering van nieuwe reglementering met betrekking tot de digitale sector. Als reeds aangewezen bevoegde autoriteit voor verschillende domeinen binnen deze sector zal het Instituut ook verantwoordelijkheid opnemen voor bijkomende toezichts- en adviesopdrachten die aan het BIPT worden toevertrouwd. Daarnaast zal het BIPT op Europees niveau collegiaal blijven samenwerken aan de totstandkoming van nieuwe wetgeving voor de digitale sector.

⁷ Er moet worden benadrukt dat het BIPT niet noodzakelijk de enige regelgevende instantie is met betrekking tot deze doelstellingen en dat het Instituut, waar nodig, overleg zal plegen met de autoriteiten waarvan de bevoegdheden verband houden met zijn eigen bevoegdheden of ermee worden gedeeld.

2.4 Onze waarden

De waarden van een organisatie zijn essentieel opdat iedereen zich kan 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 iedereen – haar personeel, haar klanten en haar leveranciers – zich er dagelijks van kan vergewissen dat alle acties die ze onderneemt, conform die missie en visie zijn. Deze waarden uitdragen is onontbeerlijk om ze te vervullen.

De gekozen waarden zijn identiek aan de waarden in de vorige twee edities van het strategisch plan: onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en transparantie.



Onafhankelijkheid

Een kritische houding ten opzichte van alle stakeholders is verankerd in het DNA van het BIPT. De onafhankelijkheid van het BIPT maakt de regulator geloofwaardig in zijn rol tegenover de marktspelers die hij reguleert en tegenover alle belanghebbende partijen. Zo wordt hij genoopt om soms tegenstrijdige standpunten te verdedigen. Door de onafhankelijkheid krijgen de stakeholders te maken met een regulator die stabiele en in de tijd voorspelbare acties onderneemt zonder evenwel de noodzaak uit het oog te verliezen om zich aan te passen aan de marktsituatie die, van nature, soms kan evolueren.

Deze onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door het Europese rechtskader voor de bevoegdheidsdomeinen van het BIPT en moet ook worden vertaald in een kritische houding ten opzichte van externe druk en in een voortdurende vraagstelling bij de acties, effecten en perceptie die deze genereert. Ze wordt eveneens weerspiegeld in het ethische gedrag en de verantwoordelijkheidszin van het personeel, dat een gewoonte moet maken van kritisch denken.

Het BIPT moet ervoor zorgen dat het onafhankelijk blijft. Het specifieke statuut en de financiële autonomie, versterkt in het Europees wetboek voor elektronische communicatie, vormen daarbij de beste garanties voor een efficiënte en volledig onafhankelijke uitvoering van zijn taken.

Betrouwbaarheid

Als expertisecentrum wenst het BIPT een positie in te nemen waarbij het dankzij zijn knowhow een betrouwbare en competente partner is voor alle stakeholders.

Die betrouwbaarheid wordt intern ondersteund door het professionalisme, het teamwerk en de wendbaarheid van het BIPT.

Het professionalisme dat het BIPT nastreeft, is multidisciplinair en combineert technische, economische en juridische expertise binnen het domein van de elektronische communicatie, de postdiensten, de digitale sector en de media.

Het BIPT wil snel en soepel reageren op situaties die zich voordoen en op de vaak erg snelle technologische en economische ontwikkelingen op de markt. De flexibiliteit van zijn medewerkers en interne en externe samenwerking zijn daarbij van groot belang. Het BIPT past zijn structuren en zijn werkwijze aan telkens wanneer dat nodig blijkt. Hoewel het BIPT is onderverdeeld in diensten, wordt prioriteit gegeven aan projectgerichte en, indien nodig, transversale samenwerking tussen de diensten, waarbij resultaatgerichtheid van cruciaal belang is.

Transparantie

Transparantie is een belangrijk element dat de controle op het optreden van het BIPT garandeert. Het gaat enerzijds om interne en externe openheid en zichtbaarheid, en anderzijds om dialoog en toegankelijkheid. Transparantie komt voort uit het feit dat alle acties en besluiten naar behoren worden gemotiveerd en zo vaak mogelijk voor openbare raadpleging worden voorgelegd. Transparantie en openheid moeten echter hand in hand gaan met de naleving van de privacyverplichtingen en met een doeltreffend en robuust besluitvormingsproces dat de mogelijkheid biedt om waar nodig tijdig in te grijpen.

2.5 Onze sectoren

Op grond van de opdrachten die bij wet aan het BIPT zijn toebedeeld, oefent het Instituut een regulerende, toezichthoudende of geschillenbeslechtende activiteit uit met betrekking tot de volgende sectoren⁸:

1. De **telecomsector en de sector van de elektronische communicatie**, waarvan de belangrijkste spelers Proximus, Telenet, Orange en Digi-Citymesh zijn, de operatoren die gespecialiseerd zijn in B2B-cliënteel (waaronder BT, Colt, Vodafone, Eurofiber of Dstny) enz.⁹
2. De **postsector**, die postbezorging en pakketbezorging in verband met e-commerce omvat.
3. De **digitale sector**, met inbegrip van met name de 'platforms' en, meer in het algemeen, elke speler in de digitale economie op wie de wetgeving waarvoor het BIPT de bevoegde autoriteit is betrekking kan hebben.
4. **Andere sectoren die verband houden met elektronische communicatie**, voor bepaalde specifieke onderwerpen, waaronder:
 - particulieren en socio-economische spelers in het algemeen wat betreft hun gebruik van private (radio- of 5G-)telecommunicatienetwerken, ongeacht of deze voor vrijetijdsdoeleinden of voor beroepsmatige doeleinden worden gebruikt. Het BIPT verleent de nodige vergunningen voor de uitrol van dergelijke netwerken, controleert het spectrumgebruik en controleert de conformiteit van de gebruikte apparatuur;
 - de markt voor radioproducten (smartphones, mobiele radiozondontvangers, drones enz.), waarvoor het BIPT de toezichthoudende autoriteit is die verantwoordelijk is voor het controleren van de conformiteit van de in de handel gebrachte apparatuur;
 - in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, de activiteiten van de audiovisuele mediasector die niet exclusief aan een van de twee aanwezige gemeenschappen (Vlaamse Gemeenschap en Franse Gemeenschap) worden gekoppeld. In dit kader, ziet het BIPT vooral toe op de inachtneming van het opgelegde wetgevingskader inzake audiovisuele mediadiensten (bijvoorbeeld het verbod om bepaalde inhoud te verspreiden die schadelijk kan zijn voor minderjarigen of de gezondheid of de openbare veiligheid schade kan toebrengen) en videoplatformdiensten (bijvoorbeeld het door de aanbieder invoeren van procedures ter waarschuwing voor onwettige inhoud).

⁸ De hier gebruikte categorisering beoogt in het algemeen de sectoren voor te stellen waar het BIPT bij betrokken is. Die categorisering moet bijgevolg niet strikt geïnterpreteerd worden en sluit niet uit dat sommige activiteiten nauw met elkaar verbonden zijn.

⁹ Tot deze categorie behoren ook bepaalde publiekrechtelijke ondernemingen, zoals Infrabel (beheerder van de Belgische spoorweginfrastructuur) of ASTRID (operator van het gemeenschappelijke communicatienetwerk van de hulp- en veiligheidsdiensten), die in het kader van de opdrachten van openbare dienst die ze vervullen, op nationale schaal gebruikmaken van spectrum. Ze omvat ook de ondernemingen die nummergebaseerde of nummeronafhankelijke diensten aanbieden.

2.6 Onze stakeholders

De stakeholders van het BIPT zijn talrijk en divers. Vanzelfsprekend vormen de directe actoren¹⁰ in de sectoren die door het Instituut worden gereguleerd of gecontroleerd, een essentieel onderdeel van deze 'belanghebbende partijen', maar daarnaast zijn er nog veel andere belangrijke partijen die op de een of andere manier betrokken kunnen zijn bij het optreden van het BIPT, net zoals het BIPT betrokken kan zijn bij hun optreden.

Sommige van die andere betrokken partijen zijn privaat (zoals leveranciers van apparatuur van telecomoperatoren), andere zijn overheden (FOD's, gewesten, gemeenschappen, gemeenten, andere regulatoren en toezichthoudende autoriteiten, gerechtelijke autoriteiten) en nog andere academische instellingen (universiteiten, onderzoeksinstituten) of vertegenwoordigers van verschillende sociaaleconomische categorieën (vakbonden, werkgeversorganisaties, gebruikersorganisaties enz.). En hoewel de meeste Belgisch zijn, zijn een aantal van hen, soms met een fundamentele rol, Europees (alle instellingen van de Unie, Berec) of zelfs internationaal (OESO, ITU, UPU enz.). Kortom, de diversiteit van de stakeholders van het BIPT is groot en hun belangen kunnen soms uiteenlopen of zelfs tegenstrijdig zijn.

In zo'n situatie moet een organisatie die haar maatschappelijke verantwoordelijkheid opneemt, in de mate van het mogelijke kiezen voor overleg en dialoog. Luisteren naar alle belanghebbenden, hun uitdagingen en bezorgdheden identificeren en hen zoveel mogelijk laten meedenken over de werking van het Instituut maken integraal deel uit van onze manier van werken. De Raad van het BIPT heeft altijd getracht om maximaal beschikbaar te zijn voor iedereen die over gelijk welk onderwerp met de Raad wil spreken, en zal dat ook blijven doen in dezelfde geest van **dialoog** en **luisterbereidheid**. Evenzo zal het BIPT op verschillende manieren de vinger aan de pols houden van de sectoren waarvoor het verantwoordelijk is, om in die sectoren snel veranderingen en ontwikkelingen vast te stellen en volledig op de hoogte te blijven van hun belangen en uitdagingen en van de bekommernissen van al hun actoren.

Op het gebied van **communicatie** zal het BIPT de transparantie van zijn doelstellingen, verwezenlijkingen, financiering en resultaten blijven waarborgen via de publicatie van zijn driejarig strategisch plan, zijn werkplannen en jaarverslagen. In de dagelijkse praktijk zal het BIPT transparant met de pers blijven communiceren over belangrijke gebeurtenissen. Het Instituut zal ook trachten het grote publiek bewuster te maken van zijn werking, onder meer door middel van de publicatie van gerichte boodschappen via de sociale media.

De evolutie van de sectoren waarvoor het BIPT verantwoordelijk is en de uitbreiding van zijn bevoegdheden naar nieuwe gebieden hebben geleid tot intensievere samenwerkingen met een aantal **institutionele stakeholders**, waaronder de FOD Economie, de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA), de mediaregulatoren van de Belgische taalgemeenschappen (VRM, CSA en Medienrat), het Cybersecurity Center Belgium (CCB), de Veiligheid van de Staat, het Nationaal Crisiscentrum, Defensie, de gerechtelijke autoriteiten (waaronder de federale politie en de FOD Justitie), de ombudsdiensten, de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) en nog vele andere. Telkens wanneer dat nodig is zal het BIPT, op eigen initiatief of op verzoek van de betrokken entiteiten en overheden, die samenwerkingen voortzetten en in dialoog blijven gaan. Op dezelfde manier zal het BIPT zorgvuldig en ter zake blijven reageren op alle verzoeken om inlichtingen of bijstand van de Europese Commissie in elk dossier waarbij het BIPT wordt betrokken. Het BIPT zal ten slotte een actieve rol blijven spelen bij de uitwerking van de reglementering en zijn rol van deskundige voortzetten binnen internationale organisaties voor de postdiensten, de telecommunicatie en de digitale sector.

¹⁰ Operatoren, aanbieders van diensten en gebruikers.

2.7 Onze werking

De efficiëntie van de interne werking van het BIPT is in de eerste plaats het resultaat van de inspanningen van **zijn personeel**. Hiertoe werken alle medewerkers samen in een positieve sfeer binnen de verschillende diensten. De resultaten van het werk zijn te danken aan zowel de werking van de specifieke verticale diensten als de verschillende horizontale diensten die de organisatie op vele gebieden ondersteunen.

Het BIPT vindt het belangrijk dat zijn personeelsleden hun taken kunnen uitvoeren in een **eigentijdse en harmonieuze werkomgeving**, en beschikken over geavanceerde en krachtige digitale tools. Daarnaast hecht het Instituut belang aan de **continue bijscholing** van het personeel en de ontwikkeling van hun kennis en vaardigheden. Dat geldt zowel voor de competenties op regelgevings-, technologisch, juridisch en economisch vlak, die samenhangen met de opdrachten van het BIPT, als voor de talenkennis en gedragscompetenties (soft skills). De voorbije drie jaar is bijzondere aandacht besteed aan continue bijscholing en dat blijft ook zo tijdens de periode 2027-2029, met name in de context van de uitbreiding van de bevoegdheden van het BIPT naar nieuwe domeinen op digitaal, beveiligings- en weerbaarheidsvlak.

Wat die **nieuwe activiteitendomeinen** betreft, zet het BIPT de uitwerking voort van de nodige processen om ze vlot te integreren in de ruimere organisatie van het Instituut, en voortwerken aan de bijbehorende uitbreiding van het personeelsbestand. Meer algemeen zal het BIPT, wat **werving en selectie** betreft, blijven werken aan de troeven die van het Instituut een aantrekkelijke werkgever die alle talenten verwelkomt.

Op het gebied van **digitalisering, organisatiebeheer, gegevensbescherming, gegevensbeheer** en **integriteitsbeheer** zal het BIPT zijn inspanningen voortzetten naar het voorbeeld van de keuzes op federaal niveau, om een moderne en efficiënte werkomgeving te creëren. Het BIPT zal zich ook blijven inzetten op het gebied van een efficiënt beheer van de activiteiten. Voor zijn werking houdt het Instituut overigens rekening met duurzaamheidsfactoren en de impact op het leefmilieu, onder meer door de uitwerking van een beleid voor duurzame mobiliteit en door een zorgvuldig gebruik van hulpbronnen bij het uitvoeren van de dagelijkse taken.

Op **Europees en internationaal** niveau zal het BIPT een actieve rol blijven spelen in de uitwerking van regelgeving voor zijn bevoegdheidsdomeinen en zal het zijn rol voortzetten als expert bij de internationale organisaties waarin het actief is. Dankzij zijn betrokkenheid op Europees en internationaal niveau kan het BIPT enerzijds meer richting geven aan bepaalde dossiers en beschikken de experts van het Instituut anderzijds over unieke gelegenheden om hun expertise te vergroten en samen te werken met andere regulatoren.

2.8 Onze evaluatie

Het BIPT evalueert periodiek de operationele doelstellingen en projecten van het jaarlijkse werkplan. Deze evaluatie vindt plaats via een follow-up van de vooraf vastgelegde kritieke prestatie-indicatoren van de projecten. Een presentatie van deze evaluatie wordt besproken met de verschillende stakeholders (Parlement, stakeholder meeting). Deze evaluaties van het werkplan worden uitgedrukt per operationele doelstelling in het jaarverslag van het BIPT.

Het BIPT zal per geval de marktgebeurtenissen die voortvloeien uit een besluit van het BIPT beoordelen.

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.