

**De knelpunten in het wettelijk kader over telefoonnummers, om te komen tot een efficiënte organisatie binnen bedrijven en overheidsinstellingen**

## Inhoud

<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>3</b>
De belangrijkste knelpunten voor BELTUG .....	3
<b>1 WAAROM DIT STANDPUNT ?.....</b>	<b>5</b>
<b>2 DE NODEN VAN DE BEDRIJVEN EN OVERHEIDSINSTELLINGEN.</b>	<b>6</b>
<b>3 DE REGELGEVING ROND HET NOMADISCH GEBRUIK VAN TELEFOONNUMMERS .....</b>	<b>8</b>
3.1 De problematiek van de nooddiensten .....	8
3.2 Art. 43 van het KB is belangrijk in deze context. ....	9
3.3 De mededeling van de Ministers van Economie, Binnenlandse zaken en Consumentenzaken : .....	10
<b>4 BELTUG-STANDPUNTEN EN COMMENTAAR BIJ HET REGELGEVEND KADER .....</b>	<b>12</b>
4.1 Juridische waarde van de mededeling.....	12
4.2 Veranderen van nummer bij de overstap naar nomadisch gebruik is onaanvaardbaar .....	12
4.3 Een bedrijf of overheidsinstelling kan de nummers uit de zone waar deze organisatie een fysiek adres bezit nomadisch gebruiken.....	12
4.4 De informatieplicht van de operator is positief. Maar er is duidelijk nood aan informatie naar de markt, zowel aanbieders als gebruikers zijn niet op de hoogte. ....	13
4.4.1 Deze informatieplicht is zeker geen loze bepaling. ....	13
4.4.2 Tussenpersonen: waar ligt de informatieplicht? .....	14
4.5 Uitgangspunt: blokkeren van de oproepen naar de nooddiensten...	14
4.6 Maar: wel toegelaten als de nooddiensten correct geïnformeerd kunnen worden omtrent de correcte identificatie en lokalisatie van de oproeper . Dit is positief .....	15
4.7 Echter: dit is slechts een halve oplossing .....	16
<b>5 CONCLUSIES .....</b>	<b>17</b>
5.1 De problematiek van de nooddiensten kan en mag de technologische ontwikkelingen niet in de weg staan .....	17
5.2 De belangrijkste knelpunten voor BELTUG.....	18
5.3 Het vervolg.....	19

## EXECUTIVE SUMMARY

Bedrijven en overheidsinstellingen hebben een groeiende nood aan flexibiliteit bij het beheer van telefoonnummers. De strategie naar meer **mobilititeit** is binnen de bedrijven en overheidsinstellingen **vandaag aan de orde**.

BELTUG stelt vast dat er steeds minder overeenstemming bestaat tussen het regelgevend kader over het gebruik van telefoonnummers enerzijds, en de noden van ondernemingen en overheidsinstellingen voor de optimalisatie van hun communicatiebeleid anderzijds.

BELTUG vindt het fout dat het ontbreken van een sluitende technische oplossing voor de juiste verwittiging van de nooddiensten vanuit nummers die nomadisch worden gebruikt, heeft geleid tot een regelgeving die de invoering van nieuwe, efficiëntere manieren van werken blokkeert.

Meer dan 60% van de oproepen naar de nooddiensten zijn afkomstig van mobiele oproepen, waarbij de plaatsbepaling ook niet precies is. Toch heeft dit de ontwikkeling van de mobiele communicatie niet in de weg gestaan. Slechts een minderheid van de oproepen naar de nooddiensten komt vanuit nummers die nomadisch worden gebruikt.

### De belangrijkste knelpunten voor BELTUG

- Veranderen van telefoonnummer bij de overstap naar nomadisch gebruik van telefoonnummers is onaanvaardbaar
- Steeds meer bedrijven wensen een oplossing waarbij **alle telefoonnummers met hetzelfde prefix** starten. Voor BELTUG betekent de betreffende bepaling uit het KB dat een bedrijf of overheidsinstelling nummers uit b.v. de 09-zone nomadisch kan gebruiken als er een vestiging is in de zone 09. BELTUG vraagt hiervan de formele bevestiging.
- Als een bedrijf/overheidsinstelling nomadisch gebruik invoert, moeten de oproepen naar de nooddiensten moeten geblokkeerd worden, tenzij de nooddiensten correct geïnformeerd kunnen worden omtrent de correcte identificatie en lokalisatie van de oproeper. Dit is slechts een partiële

oplossing, die niet gebruikt kan worden voor tele- of thuiswerkers of in kleinere vestigingen.

Als de regelgeving haaks op de nieuwe noden en mogelijkheden staat, komt men in een onbeheersbare situatie. Het is duidelijk dat de gevolgen van deze teksten erg verstrekkend zijn, en zelfs van die aard dat vele bedrijven en overheidsinstellingen:

- momenteel onbewust op een illegale manier werken
- op grote schaal voorstellen krijgen uit de markt die niet stroken met het regelgevend kader.
- een afwachtende houding aannemen, en belangrijke investeringsbeslissingen, die de efficiëntie van hun werking ten goede zouden komen, uitstellen.

In een dienstverlenend land als België zou de wetgever een proactief kader moeten scheppen waarbij de nieuwe standaarden & technologieën (SIP, VoIP, *Unified Messaging*,...) zich vlot kunnen ontwikkelen en onze bedrijven hun technologische en concurrentiële voorsprong op zijn minst in stand houden! Een passieve afwachtende houding duwt ons verder naar de staart van de Europese Unie.

Voor BELTUG is het niet nemen van maatregelen geen optie. BELTUG is klaar om de discussie aan te gaan en constructief mee te werken bij het zoeken naar een oplossing.

## 1 WAAROM DIT STANDPUNT ?

BELTUG stelt vast dat er steeds minder overeenstemming bestaat tussen het regelgevend kader over het gebruik van telefoonnummers enerzijds, en de bestaande diensten en toepassingen die tal van ondernemingen en overheidsinstellingen gebruiken voor de optimalisatie van hun communicatiebeleid anderzijds.

Op 1 september 2007 werd een KB over nummering van kracht (Koninklijk Besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers).

Dit KB werd gevolgd door een “Mededeling van 20/11/2007 betreffende de interpretatie van het begrip ‘specifiek met het oog op nomadisch gebruik bij het Instituut gereserveerde geografische nationale E.164 nummers.” Deze mededeling komt van de Ministers van Economie, Binnenlandse Zaken en Consumentenzaken, en werd op de website van het BIPT gepubliceerd op 27 november 2008.

**BELTUG**, spreekbuis van bedrijven en overheidsinstellingen als professionele gebruikers van communicatiediensten, **heeft tal van vragen over de praktische toepassing van de regelgeving.**

Het is duidelijk dat de gevolgen van deze teksten erg verstrekkend zijn, en zelfs van die aard dat vele bedrijven en overheidsinstellingen

- momenteel onbewust op een illegale manier werken
- op grote schaal voorstellen krijgen uit de markt die niet passen binnen het regelgevend kader.
- Beslissingen tot de overstap naar nieuwe technologie, die de efficiëntie van hun werking ten goede zou komen, blokkeren.

## 2 DE NODEN VAN DE BEDRIJVEN EN OVERHEIDSINSTELLINGEN

Bedrijven en overheidsinstellingen hebben een groeiende nood aan flexibiliteit bij het beheer van telefoonnummers. Enkele voorbeelden:

- **Centralisatie van gesprekken.** B.v. een bedrijf behandelt de telefoontjes voor een kleine vestiging in de hoofdzetel. De vestiging kan in een andere telefoonzone gevestigd zijn dan de hoofdzetel.
- Steeds meer bedrijven kennen aan een werknemer voor de **hele duur van zijn carrière** binnen de onderneming een **telefoonnummer** toe, ook al gaat deze persoon in een vestiging in een andere telefoonzone werken.
- Steeds meer bedrijven wensen een oplossing waarbij **alle telefoonnummers met hetzelfde prefix** starten. Zo kunnen ze hun nummeringsplan efficiënt en soepel beheren, een belangrijke must met de verhoogde mobiliteit binnen de ondernemingen.
- Verschillende organisaties gebruiken **telefoonnummers “nomadisch”** over verschillende vestigingen. Of een werknemer nu in vestiging A of B werkt, hij is bereikbaar op hetzelfde telefoonnummer, en belt ook altijd met hetzelfde nummer. Dit betekent dat het prefix van het telefoonnummer steeds hetzelfde is, bv. de plaats van de hoofdzetel, en dus niet verwijst naar de plaats waar deze persoon zich echt bevindt.
- **Tele- en thuiswerken:** Meer en meer worden werknemers voorzien met ICT-ondersteuning om van thuis of onderweg te kunnen werken. Telewerkers wil men altijd hetzelfde telefoonnummer laten gebruiken als in de onderneming, om zelf te bellen en gebeld te worden.

Bijkomende voordelen zijn dat een bedrijf

- Kan vermijden dat de werknemers die thuis werken bellen en gebeld worden op GSM, aan een veel hogere kost.
- De werknemers thuis toegang kan bieden tot de centrale gegevens (telefoonnummers, klantengegevens,...) van de onderneming zodat er efficiënter kan gewerkt worden.

VoIP is de manier voor een betere organisatie van de telefonie in bedrijven en overheidsinstellingen. Steeds meer werken werknemers vanuit verschillende plaatsen. Als een werknemer inlogt, op eender welk VoIP-toestel binnen het bedrijf – ook de vestiging maakt niets uit – worden alle oproepen voor deze persoon naar dit toestel verstuurd. Ook thuis kan men werknemers met een dergelijk toestel uitrusten, waardoor de professionele oproepen thuis terechtkomen.

De strategie naar meer **mobilititeit** is binnen de bedrijven en overheidsinstellingen **vandaag aan de orde**. De nood om werknemers bereikbaar te maken op één nummer, waar ze zich ook bevinden is een snel stijgende behoefte. Convergentie tussen vaste en mobiele communicatie, en *unified communications*, waarbij men de verschillende communicatievormen bij elkaar brengt om ze zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, worden vandaag geïmplementeerd.

De regelgeving moet hierop vandaag een antwoord bieden.

Al deze gewenste functionaliteiten zijn perfect mogelijk met de huidige technologie en beantwoorden aan de behoeften van de ondernemingen om hun communicatie efficiënt te kunnen organiseren. Nochtans wordt BELTUG regelmatig geconfronteerd met de vraag of zij zijn toegelaten volgens de huidige wetgeving.

**BELTUG vraagt de beleidsmakers voor duidelijkheid te zorgen, zodat er geen twijfel is over wat wel en niet kan.**

### 3 DE REGELGEVING ROND HET NOMADISCH GEBRUIK VAN TELEFOONNUMMERS

Het komt er op neer dat bedrijven en overheidsinstellingen telefoonnummers flexibel willen gebruiken: op verschillende locaties wil men werknemers met hetzelfde nummer kunnen laten werken. Men spreekt van het nomadisch gebruik van telefoonnummers.

We beschrijven de problematiek van de **nooddiensten**, en kijken naar de de wettelijke bepalingen die in deze context relevant zijn:

- Het **Koninklijk Besluit** van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers.
- **Mededeling** van 20/11/2007 betreffende de interpretatie van het begrip 'specifiek met het oog op nomadisch gebruik bij het Instituut gereserveerde geografische nationale E.164 nummers. Deze mededeling komt van de Ministers van Economie, Binnenlandse Zaken en Consumentenzaken, en werd op de website van het BIPT gepubliceerd op 27 november 2008.

#### 3.1 De problematiek van de nooddiensten

Voor de nooddiensten (medische hulpverlening, brandweer, politie) is het van belang dat:

- Ze de correcte identificatie van de oproepende lijn krijgen (CLI Calling line identification)
- de noodoproep naar de juiste noodcentrale wordt gestuurd (provinciaal georganiseerd)
- ze de plaats van de oproep kennen, om zo snel mogelijk hulp ter plaatse te kunnen sturen.

De operatoren die nomadische spraakdiensten aanbieden door middel van IP-technologie kunnen momenteel, omwille van technische redenen, de lokalisatiegegevens niet aanleveren.

## Een voorbeeld

In het geval van nomadisch gebruik kan de CLI naar de verkeerde locatie verwijzen, b.v. naar het 02-nummer van de bedrijfzetel i.p.v. naar het 03-nummer van de woning van de werknemer als hij thuis werkt.

Als de werknemer thuis werkt en hij belt naar een noodnummer:

- Dan krijgt de nooddienst de verkeerde informatie door (een CLI met 02)
- Dan wordt de oproep naar de verkeerde noodcentrale gestuurd. In dit geval naar de zone 02, i.p.v. 03. De nooddiensten zijn immers provinciaal georganiseerd.

## 3.2 Art. 43 van het KB is belangrijk in deze context.

### *Art. 43 Nomadisch gebruik*

*Art. 43. De geografische nationale E.164 nummers worden toegewezen voor diensten met geografische betekenis. Geografische nationale E.164 nummers uit een welbepaalde nummerzone mogen enkel worden toegewezen aan eindgebruikers waarvan de aansluiting zich fysiek bevindt binnen de grenzen van deze nummerzone. Oproepen naar een geografisch nationaal E.164 nummer termineren op de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt van de eindgebruiker tenzij deze worden doorgeschakeld naar een ander nummer of het nummer nomadisch gebruikt wordt.*

*Ingeval van doorschakeling of nomadisch gebruik bedraagt de kostprijs van het gesprek voor de oproepende partij evenveel als de kostprijs van een gesprek naar een ander geografisch nummer van hetzelfde type.*

***Specifieke met het oog op nomadisch gebruik bij het Instituut gereserveerde geografische nationale E.164 nummers mogen gebruikt worden voor nomadische diensten op voorwaarde dat :***

*1° de houder van het nummer, zowel op het ogenblik van de verdere toewijzing aan de abonnee als gedurende de periode dat de abonnee het nummer gebruikt, waarborgt dat de geografische dienstidentiteit van het aan de abonnee toegewezen nationale E.164 nummer correspondeert met het door de abonnee opgegeven adres, waarbij dit adres duidelijk en aan de hand van objectieve gegevens gerelateerd is aan de abonnee;*

2° de operator de abonnee uitdrukkelijk en uiterlijk bij het onderschrijven Van het contract en daarna minstens twee maal per jaar op individuele wijze wijst op de beperkingen inzake, naargelang het geval, de bereikbaarheid van de nooddiensten die gebruik maken van de oproeper indien er met het betrokken geografisch nummer oproepen worden gemaakt naar de nationale korte nummers 100, 101 en 112 van bepaalde nooddiensten in België;

3° de operator de door de abonnee gevraagde overdracht van het nummer naar een andere operator van een openbare telefoondienst aangeboden op een vaste locatie of naar een andere operator die het gebruik van geografische nationale E.164 nummers voor nomadische diensten toestaat mogelijk maakt.

De operatoren die houder zijn van nationale geografische E.164 nummers en die hun abonnees toestaan om die **nummers op nomadische wijze te gebruiken blokkeren de mogelijkheid voor hun eindgebruikers om met deze nummers op het Belgisch grondgebied oproepen naar de nationale korte nummers 100, 101 en 112 te maken**, zolang de medewerking van deze operatoren met de beheerscentrales van de medische spoeddienst en de politiediensten inzake de identificatie van de oproeper niet verzekerd is conform de nadere regels vastgesteld in uitvoering van artikel 107, § 3, van de Wet.

In afwijking van het vorige lid mogen oproepen naar de in het vorige lid vermelde nooddiensten door de houder van het nationale geografische E.164 nummer **toegelaten worden indien de desbetreffende houder onder alle omstandigheden de in dit lid bedoelde identificatie van de oproeper en de correcte routing kan verzekeren.**

### **3.3 De mededeling van de Ministers van Economie, Binnenlandse zaken en Consumentenzaken :**

De Mededeling van de drie bevoegde Ministers, op 27 november 2007 op de website van het BIPT geplaatst, stelt dat nomadisch gebruik enkel kan via **specifiek daarvoor nieuwe geografische nummers voor nomadisch gebruik.**

Uit de mededeling:

### **3. Interpretatie**

De woorden 'specifiek met het oog op nomadisch gebruik bij het Instituut gereserveerde geografische nationale E.164 nummers' in artikel 43, vierde lid, van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers hebben de bedoeling aan te geven dat:

- (a) het Instituut nummerreeksen van 10.000 (of indien noodzakelijk 1.000) nummers dient te reserveren voor aanvragers die in hun reservatie-aanvraag bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit, vermelden dat zij de aangevraagde geografische nationale E.164 nummers willen bestemmen voor nomadisch gebruik;
- (b) het Instituut deze nummerreeksen onderscheidt van nummerreeksen van geografische nationale E.164 nummers waarmee geen nomadische diensten worden verstrekt door in zijn nummerdatabank een specifieke indicatie te plaatsen naast eerstgenoemde nummerreeksen;
- (c) de operator die nomadische diensten wil aanbieden aan de hand van geografische nationale E.164 nummers dit enkel kan doen met geografische nationale E.164 nummers die afkomstig zijn uit de in (a) en (b) bedoelde nummerreeksen.

## **4 BELTUG-STANDPUNTEN EN COMMENTAAR BIJ HET REGELGEVEND KADER**

### **4.1 Juridische waarde van de mededeling**

BELTUG vraagt zich af welke de juridische waarde is van deze tekst. Het is een Mededeling van de Ministers van Economie, Binnenlandse zaken en Consumentenzaken die werd gepubliceerd op de website van het BIPT.

### **4.2 Veranderen van nummer bij de overstap naar nomadisch gebruik is onaanvaardbaar**

De mededeling is duidelijk: voor nomadisch gebruik moeten specifieke nummerreeksen worden aangevraagd!

De nummeroverdraagbaarheid kan voor de overstap naar nomadisch gebruik dus niet worden gebruikt! Voor BELTUG is deze zeer negatieve interpretatie in de mededeling van artikel 43 van het KB onaanvaardbaar.

Het is logisch dat bedrijven en overheidsinstellingen hun geografische telefoonnummers die ze al jaren gebruiken ook bij de overstap naar nomadisch gebruik kunnen behouden. **Geen enkele organisatie wil zijn telefoonnummers veranderen.**

Hierdoor wordt een grote hindernis opgeworpen tegen het flexibel gebruik van telefoonnummers.

Voor dit **probleem is dringend een oplossing nodig.**

BELTUG vraagt zich ook af wat er moet gebeuren met alle nummers die nu al nomadisch worden gebruikt,

### **4.3 Een bedrijf of overheidsinstelling kan de nummers uit de zone waar deze organisatie een fysiek adres bezit nomadisch gebruiken**

Uit het KB:

*Specifieke met het oog op nomadisch gebruik bij het Instituut gereserveerde geografische nationale E.164 nummers mogen gebruikt worden voor nomadische*

*diensten op voorwaarde dat :*

*1° de houder van het nummer, zowel op het ogenblik van de verdere toewijzing aan de abonnee als gedurende de periode dat de abonnee het nummer gebruikt, waarborgt dat de geografische dienstidentiteit van het aan de abonnee toegewezen nationale E.164 nummer **correspondeert met het door de abonnee opgegeven adres**, waarbij dit adres duidelijk en aan de hand van objectieve gegevens gerelateerd is aan de abonnee;*

Voor BELTUG betekent deze bepaling dat een bedrijf of overheidsinstelling nummers uit b.v. de 09-zone nomadisch kan gebruiken als er een vestiging is in de zone 09. BELTUG vraagt hiervan de formele bevestiging.

**4.4 De informatieplicht van de operator is positief. Maar er is duidelijk nood aan informatie naar de markt, zowel aanbieders als gebruikers zijn niet op de hoogte.**

Uit het KB:

*2° de operator de abonnee uitdrukkelijk en uiterlijk bij het onderschrijven van het contract en daarna minstens twee maal per jaar op individuele wijze wijst op de beperkingen inzake, naargelang het geval, de bereikbaarheid van de nooddiensten die gebruik maken van de oproeper indien er met het betrokken geografisch nummer oproepen worden gemaakt naar de nationale korte nummers 100, 101 en 112 van bepaalde nooddiensten in België;*

BELTUG heeft een aantal bedrijven die de overstap naar VoIP overwogen en hiervoor met verschillende leveranciers in contact waren ondervraagd. Het is duidelijk dat de praktijk niet aansluit bij de regelgeving.

Ook zijn veel bedrijven die gebruik maken van nomadiciteit, zich niet bewust van de risico's die ze lopen in het geval van een oproep naar de nooddiensten, omdat ze niet of verkeerd worden bereikt.

De bedrijven reageren erg verrast als BELTUG hierop wijst.

4.4.1 Deze informatieplicht is zeker geen loze bepaling.

In elk geval moeten gebruikers door de aanbieders correct worden geïnformeerd over het al dan niet kunnen contacteren van de noodnummers.

De bepaling dat dit zowel bij ondertekening van het contract dient te gebeuren, met een jaarlijkse herhaling, is een goed voorstel.

#### 4.4.2 Tussenpersonen: waar ligt de informatieplicht?

In de praktijk doet een groeiend aantal bedrijven een beroep op een tussenpersoon zoals een integrator voor de telecom, en is er geen directe relatie tussen de operator en het bedrijf/overheidsinstelling. BELTUG vraagt zich af hoe in deze context de informatieplicht moet worden geïnterpreteerd.

#### **4.5 Uitgangspunt: blokkeren van de oproepen naar de nooddiensten... Kan niet voor bedrijven en overheidsinstellingen**

Uit het KB:

*De operatoren die houder zijn van nationale geografische E.164 nummers en die hun abonnees toestaan om die nummers op nomadische wijze te gebruiken blokkeren de mogelijkheid voor hun eindgebruikers om met deze nummers op het Belgisch grondgebied oproepen naar de nationale korte nummers 100, 101 en 112 te maken, zolang de medewerking van deze operatoren met de beheerscentrales van de medische spoeddienst en de politiediensten inzake de identificatie van de oproeper niet verzekerd is conform de nadere regels vastgesteld in uitvoering van artikel 107, § 3, van de Wet.*

Dit betekent dat, als een **bedrijf/overheidsinstelling nomadisch gebruik invoert, de oproepen naar de nooddiensten moeten geblokkeerd worden.**

Dit stelt bedrijven voor een grote tegenstelling:

- Enerzijds stelt de arbeidswetgeving duidelijk dat een bedrijf ervoor moet zorgen dat werknemers in een veilige omgeving kunnen werken. Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever, er voor te zorgen dat in geval van nood, de nooddiensten correct worden verwittigd.
- Anderzijds wordt in dit ontwerpbesluit gesteld dat de nooddiensten oproepen van nummers die nomadisch worden gebruikt weigeren. Dit valt niet te rijmen.

Steeds meer telefoonnummers zullen nomadisch worden gebruikt. Dit impliceert dat steeds minder nummers naar de nooddiensten kunnen bellen. **Dit kan niet de bedoeling zijn.**

**4.6 Maar: wel toegelaten als de nooddiensten correct geïnformeerd kunnen worden omtrent de correcte identificatie en lokalisatie van de oproeper . Dit is positief**

*In afwijking van het vorige lid mogen oproepen naar de in het vorige lid vermelde nooddiensten door de houder van het nationale geografische E.164 nummer toegelaten worden indien de desbetreffende houder onder alle omstandigheden de in dit lid bedoelde identificatie van de oproeper en de correcte routing kan verzekeren.*

Concreet betekent dit dat het KB voorschrijft dat het gebruik van een geografisch nummer in een andere zone mag als het bedrijf/overheidsdienst die er gebruik van maakt, verzekert dat de juiste nooddienst (dus in de juiste provincie) in staat is de juiste lokalisatie te bepalen van de oproep.

Bedrijven en overheidsinstellingen kunnen er perfect voor zorgen dat de oproepen bij nomadisch gebruik bij de juiste noodcentrale terechtkomen, met aanduiding van de juiste locatie, als de werknemer in een andere vestiging werkt. In een vestiging kan men de oproepen naar de nooddiensten automatisch met een klassieke telefoonlijn lokaal laten bellen, waardoor de oproep bij de juiste noodcentrale terechtkomt, met het juiste prefix.

**BELTUG vindt het positief dat in de tekst van het KB deze mogelijkheid expliciet werd voorzien**, op basis van de suggestie van BELTUG in het antwoord op de consultatie vooraf .

*(Uit het antwoord van BELTUG op de consultatie van het ontwerp-KB:*

*“BELTUG vindt dat, daar waar de bedrijven ervoor zorgen dat de nooddiensten correct worden verwittigd - b.v. een bedrijf dat free seating over het hele land voorziet, en bij een oproep naar de nooddiensten ervoor zorgt dat de juiste noodcentrale wordt gebeld, met vermelding van de juiste locatie – men niet mag verplichten dat de oproepen naar de nooddiensten worden geblokkeerd. “)*

#### **4.7 Echter: dit is slechts een halve oplossing**

*Voor tele- of thuiswerkers*

Als het gaat om mensen die van thuis uit of onderweg werken, is er op dit moment nog geen gepaste technische oplossing voor een juiste verwittiging van de nooddiensten.

*Kleinere vestigingen zonder centrale*

In een kleinere vestiging waar geen telefooncentrale beschikbaar is kan men zorgen dat een klassieke telefoon aanwezig is voor oproepen naar de noodnummers.

Hiermee moet rekening worden gehouden bij het zoeken van een oplossing.

BELTUG raadt bedrijven en overheidsinstellingen aan in dit geval ervoor te zorgen dat de werknemer – via een opname in de *corporate policy* over het gebruik van communicatiemiddelen van het bedrijf (bijlage bij het arbeidsreglement) – erop gewezen wordt dat als hij thuis of onderweg het telefoonnummer van de werkgever gebruikt, in geval van oproepen naar de nooddiensten een mobiele telefoon of de telefoon van thuis dient te gebruiken.

## 5 CONCLUSIES

Bedrijven en overheidsinstellingen hebben een groeiende nood aan flexibiliteit bij het beheer van telefoonnummers. De strategie naar meer **mobilititeit** is binnen de bedrijven en overheidsinstellingen **vandaag aan de orde**. De nood om werknemers bereikbaar te maken op één nummer, waar ze zich ook bevinden is een snel stijgende behoefte. Convergentie tussen vaste en mobiele communicatie, en *unified communications*, waarbij men de verschillende communicatievormen bij elkaar brengt om ze zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, worden vandaag geïmplementeerd.

BELTUG stelt vast dat er steeds minder overeenstemming bestaat tussen het regelgevend kader over het gebruik van telefoonnummers enerzijds, en de noden van ondernemingen en overheidsinstellingen voor de optimalisatie van hun communicatiebeleid anderzijds.

Alhoewel deze problematiek belangrijke beslissingen vereist, is het niet duidelijk hoe de verantwoordelijkheden liggen. Zowel het BIPT, de Minister van Economie als de Minister van Binnenlandse zaken (waaronder de nooddiensten) zijn betrokken.

### 5.1 De problematiek van de nooddiensten kan en mag de technologische ontwikkelingen niet in de weg staan

Het ontbreken van een sluitende technische oplossing voor de juiste verwittigen van de nooddiensten heeft geleid tot een regelgeving die de invoering van nieuwe, efficiëntere manieren van werken blokkeert.

De problematiek moet in een juiste context worden geplaatst en rekening houden met het minieme aandeel dat dergelijke oproepen vandaag betekenen op het totaal aantal van 20.000 - 30.000 noodoproepen/dag. Slechts een minderheid van de oproepen naar de nooddiensten komt nog van vaste telefoons. Daarvan gebeurt slechts een minderheid vanuit een nummer dat nomadisch wordt gebruikt.

We trekken hierbij de parallel met de mobiele communicatie: meer dan 60% van de oproepen naar de nooddiensten zijn afkomstig van mobiele oproepen.

Ook hier is de plaatsbepaling niet erg precies. Toch heeft dit de ontwikkeling van de mobiele communicatie niet in de weg gestaan.

Het potentieel van de nomadische diensten is groot. Vanzelfsprekend is BELTUG er voorstander van dat, wanneer de technologie het mogelijk maakt om de nooddiensten in alle gevallen correct te verwittigen, dit ook wordt opgelegd. Een definitieve oplossing dringt zich op in de Europese context, nieuwe technische mogelijkheden zullen daarvan aan de basis liggen. Maar hierop kan niet gewacht worden om de situatie in België aan te passen.

## 5.2 De belangrijkste knelpunten voor BELTUG

De wettelijke bepalingen inzake telefoonnummers stellen de ondernemingen en overheidsinstellingen voor verschillende problemen. Een wijziging aan de regelgeving is dringend nodig om te zorgen voor een werkbaar kader.

- Veranderen van telefoonnummer bij de overstap naar nomadisch gebruik van telefoonnummers is onaanvaardbaar
- Steeds meer bedrijven wensen een oplossing waarbij **alle telefoonnummers met hetzelfde prefix** starten. Zo kunnen ze hun nummeringsplan efficiënt en soepel beheren, een belangrijke must met de verhoogde mobiliteit binnen de ondernemingen.

Voor BELTUG betekent de betreffende bepaling uit het KB dat een bedrijf of overheidsinstelling nummers uit b.v. de 09-zone nomadisch kan gebruiken als er een vestiging is in de zone 09. BELTUG vraagt hiervan de formele bevestiging.

- Als een bedrijf/overheidsinstelling nomadisch gebruik invoert, moeten de oproepen naar de nooddiensten moeten geblokkeerd worden, tenzij de nooddiensten correct geïnformeerd kunnen worden omtrent de correcte identificatie en lokalisatie van de oproeper. Dit is positief, t.a.v. de algemene bepaling dat oproepen naar de nooddiensten geblokkeerd moeten worden vanuit nummers die nomadisch gebruikt worden.

Maar, het is slechts een partiële oplossing, die alleen kan toegepast worden bij nomadisch gebruik tussen vestigingen van de organisatie met een telefooncentrale. Als het nomadisch gebruik ook voor tele- of thuiswerkers of in kleinere vestigingen zonder centrale wordt ingevoerd, is dit geen antwoord.

### 5.3 Het vervolg

BELTUG hoopt dat de situatie via snel en doeltreffend overleg tussen alle belanghebbenden, op korte termijn recht kan worden gezet.

Als de regelgeving haaks op de nieuwe noden en mogelijkheden staat, komt men in een onbeheersbare situatie.

Het is duidelijk dat de gevolgen van deze teksten erg verstrekkend zijn, en zelfs van die aard dat vele bedrijven en overheidsinstellingen

- momenteel onbewust op een illegale manier werken
- op grote schaal voorstellen krijgen uit de markt die niet stroken met het regelgevend kader.
- een afwachtende houding aannemen, en belangrijke investeringsbeslissingen, die de efficiëntie van hun werking ten goede zouden komen, uitstellen.

In een dienstverlenend land als België zou de wetgever/regelgever een proactief kader moeten scheppen waarbij de nieuwe standaarden & technologieën (SIP, VoIP, *Unified Communications*,...) zich vlot kunnen ontwikkelen en onze bedrijven hun technologische en concurrentiële voorsprong op zijn minst in stand houden! Een passieve afwachtende houding duwt ons verder naar de staart van de Europese Unie.

Voor BELTUG is het niet nemen van maatregelen geen optie. BELTUG is klaar om de discussie aan te gaan en constructief mee te werken bij het zoeken naar een oplossing.