



**Vlaamse
overheid**

Thema-audit gsm-beheer

Globaal rapport | Auditopdracht 2001 004 | 27.11.2020



**Vlaamse
overheid**

**AUDIT
VLAANDEREN**

Auditteam:
Inge Blauwhoff, senior-auditor
Liesbeth Vernaeve, manager EY
Jo Fransen, manager-auditor

Thema-audit gsm-beheer

Globaal rapport | Auditopdracht 2001 004 | 27.11.2020

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
2	Samenvatting	7
3	Belangrijkste Auditbevindingen	8
3.1	Richtlijnen	8
3.2	Aankoopproces	10
3.3	Beheerproces	11
3.4	Facturatieproces	12
4	Managementreactie	13
5	Aanbevelingentabel	14
6	Bijlage I: Benchmark geauditeerden	16
7	Bijlage II: Verzendlijst	17

1 INLEIDING

Dit globaal rapport bevat de belangrijkste overkoepelende vaststellingen en aanbevelingen uit de thema-audit over het proces gsm-beheer in de Vlaamse administratie.

In 2018 werd het raamcontract inzake mobiele telefonie en mobiele datacommunicatie gegund aan een externe provider. De organisaties binnen de Vlaamse administratie nemen hun mobiele diensten (mobiele telefonie en mobiele data) verplicht of vrijwillig af van het raamcontract. Een organisatie kan binnen het raamcontract vrij kiezen welke diensten inzake mobiele telefonie en mobiele datacommunicatie ze afneemt. De organisatie maakt hierbij de keuze of ze de gekozen diensten binnen de organisatie laat opvolgen door hun eigen dossierbeheerder of de gekozen diensten in handen geeft in een end-to-end dienstverlening¹ bij 'Het Facilitair Bedrijf'. Binnen Het Facilitair Bedrijf wordt een organisatie dan toegekend aan één dossierbeheerder.

In deze thema-audit ging Audit Vlaanderen na in welke mate de organisaties:

- de processen mobiele diensten (telefonie en data) en mobiele hardware² efficiënt beheren;
- over adequate en effectieve beheersmaatregelen beschikken om misbruiken in deze processen tot een minimum te herleiden.

Audit Vlaanderen had in 2019 48 organisaties in haar werkveld. 44 organisaties werden meegenomen in de scope van de thema-audit. Vier organisaties werden niet in scope meegenomen: de VRT, Agentschap Plantentuin Meise, Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel en Rekem.

In een **online bevraging** uitgevoerd bij 44 organisaties werden de processen mobiele diensten en mobiele hardware onderzocht aan de hand van 4 thema's (richtlijnen, aankoopproces, beheersproces en facturatieproces).

Audit Vlaanderen voerde daarnaast een **data-analyse** uit. Op basis van ruwe data over **professioneel mobiel telefonie- en dataverbruik**, werd het verbruik van volgende parameters gecontroleerd bij 41³ organisaties voor de periode juli – december 2019:

- Internationaal verbruik
- Bellen na kantooruren (19u-7u)
- Bellen in het weekend en op feestdagen
- Gebruik van premium betaalnummers
- Roaming verbruik
- Dataverbruik

Per parameter werd de top 10 grootverbruikers in kaart gebracht op basis van de verbruikskosten.

¹ De end-to-end dienstverlening die de klant bij Het Facilitair Bedrijf kan afnemen wordt op maat ingevuld naargelang de wensen van de klant. De end-to-end dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf kan dus verschillend worden ingevuld per type klant.

² Mobiele hardware is beperkt tot gsm en smartphones

³ Bij de organisaties Flanders Investment and Trade (FIT), De Lijn en Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) werd geen data-analyse uitgevoerd. Personeelsleden van FIT en De Lijn betalen 'voordeel alle aard' waardoor hun telefonie- en datagegevens niet konden onderzocht worden. Personeelsleden van VAPH hebben een gsm, maar de kosten van verbruik volgt het principe van vaste telefonie. Dit betekent dat het mobiel verbruik beperkt is.

De aanpak van de thema-audit verliep gefaseerd (zie onderstaande figuur).



Een terugkoppeling van de belangrijkste auditbevindingen en conclusie n.a.v. het globaal rapport vond plaats op 2 september 2020.

Het ontwerp globaal rapport werd overgemaakt aan Het Facilitair Bedrijf op 13 oktober 2020. De managementreactie en het actieplan werden verkregen op 28 oktober 2020 en toegevoegd aan dit rapport.

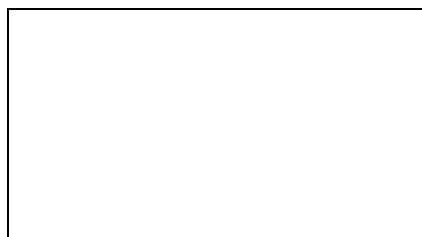
Op 27 november 2020 werd het ontwerp globaal rapport voorgelegd aan de strategische stuurgroep Vastgoed, Facilities en Overheidsopdrachten.

2 SAMENVATTING

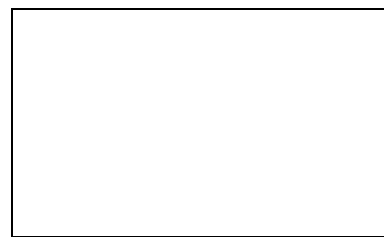
Audit Vlaanderen stelt op basis van de antwoorden uit de online bevraging en de data-analyse vast dat de 44 organisaties het proces gsm-beheer voldoende onder controle hebben. Er zijn door de organisaties richtlijnen bepaald in het proces gsm-beheer en er vinden uitgebreide controles plaats in het aankoop-, beheer- en facturatieproces.

Audit Vlaanderen stelt vast dat er tussen de organisaties een verschil is tussen de geldende richtlijnen en type controles. De veelheid en diversiteit van controles zorgt ervoor dat het proces gsm-beheer nog niet efficiënt genoeg wordt ingevuld.

Audit Vlaanderen stelt op basis van de resultaten van de data-analyse vast dat de verbruikskosten binnen de onderzochte parameters laag zijn. De resultaten van de data-analyse werden teruggekoppeld naar de organisaties. De organisaties geven aan dat voor hen de verbruikskosten in lijn liggen met hun verwachtingen. Sommige organisaties geven aan dat zij op basis van de data-analyse een beperkte afwijking op de verwachte verbruikskost hebben vastgesteld. Deze organisaties onderzoeken dit verder en nemen waar nodig maatregelen.



Inge Blauwhoff,
Senior-auditor



Jo Fransen,
Manager-auditor



Mark Vandersmissen,
Administrateur-generaal

3 BELANGRIJKSTE AUDITBEVINDINGEN

3.1 RICHTLIJNEN

Onderzoeksvragen

1. Heeft de organisatie richtlijnen vastgelegd voor de medewerkers die aangeven hoe een medewerker dient te handelen in het proces gsm-beheer? (vb. richtlijn: een richtlijn geeft weer wat een medewerker dient te doen bij diefstal of verlies van een gsm/smartphone)
2. Is er controle op de naleving van de richtlijnen?
3. Liggen de rollen en verantwoordelijkheden vast in het proces gsm-beheer?

Bevinding 1

Op basis van de online bevraging stelt Audit Vlaanderen vast dat bij de meerderheid van de organisaties richtlijnen zijn uitgewerkt inzake de processen mobiele hardware, mobiele telefonie en mobiele data. De richtlijnen worden goedgekeurd door het management van de organisatie en er is controle op de naleving van de richtlijnen. De richtlijnen dienen ervoor te zorgen dat medewerkers binnen de organisatie op de hoogte zijn van de rechten en plichten, maar ook van de geldende afspraken inzake mobiele hardware, mobiele telefonie en mobiele data. In de online bevraging geven organisaties aan dat de rollen en verantwoordelijkheden in het proces gsm-beheer vastliggen.

Audit Vlaanderen stelt vast dat de richtlijnen sterk verschillen tussen de organisaties. Dit zorgt ervoor dat voor gelijkaardige processen (vb. defecten smartphone, gebruik van premium betaalnummers, langdurige afwezigheid) in de organisaties van de Vlaamse administratie er uiteenlopende rechten en plichten zijn voor de medewerkers wat leidt tot een ongelijke behandeling. Het verschil in richtlijnen bemoeilijkt het werk van de dossierbehandelaars. Zo geeft de meerderheid van de organisaties aan dat er geen globaal afsprakenkader is rond langdurige afwezigheid en uitdiensttreding. Er worden ad hoc afspraken gemaakt tussen de medewerker en de leidinggevende. Dit zorgt ervoor dat de dossierbeheerder (binnen een organisatie of binnen Het Facilitair Bedrijf) bij de controle in de processen mobiele hardware, mobiele telefonie en mobiele data op de hoogte dient te zijn van de individuele afspraken tussen de medewerker en de leidinggevende gezien er geen uniforme richtlijn is rond langdurige afwezigheid of uitdiensttreding die van toepassing is voor alle medewerkers binnen een organisatie of binnen de Vlaamse administratie.

Op basis van de online bevraging stelt Audit Vlaanderen vast dat de helft van de organisaties en de dossierbeheerders van Het Facilitair Bedrijf geen terugkoppeling ontvangen over de langdurige afwezigheid van een personeelslid door de leidinggevende en/of HR-dienst. Dit zorgt ervoor dat de dossierbeheerders geen gerichte controles kunnen doen inzake langdurige afwezigheid. AGO geeft aan dat er door hen automatische opvolgingsrapporten gecreëerd worden ten behoeve van de HR business partners binnen de organisaties. Deze rapporten bevatten de nodige informatie die gebruikt kan worden door de dossierbeheerders.

Aanbeveling 1

Binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan welke minimale uniforme richtlijnen door alle organisaties kunnen toegepast worden, zodat voor gelijkaardige processen in de organisatie van de Vlaamse administratie gelijke rechten en plichten en een gelijke behandeling ontstaat voor de medewerkers. De richtlijnen kunnen dan door de organisatie, of bij afname van mobiele dienstverlening door Het Facilitair Bedrijf, uniform opgevolgd worden. Daarnaast kunnen er door de organisatie bijkomende richtlijnen worden uitgewerkt op maat van de organisatie. Richtlijnen inzake langdurige afwezigheid en uitdiensttreding dienen deel uit te maken van het pakket aan minimale richtlijnen.

3.2 AANKOOPPROCES

Onderzoeksvragen

Welke controle- en beheersmaatregelen nemen organisaties bij:

- aankoop van een gsm/smartphone;
- activatie van simkaart en telefonie abonnement;
- activatie van data abonnement

Bevinding 2

Op basis van de online bevraging blijkt dat de meerderheid van de organisaties of de dossierbeheerders van Het Facilitair Bedrijf controles uitvoeren op het aankoopproces. Audit Vlaanderen stelt vast dat het beleid inzake aankoop en onderhoud van een gsm/smartphone sterk verschillend is binnen de Vlaamse administratie. Doordat de aankopen en het onderhoud via verschillende kanalen lopen, kan dit ertoe leiden dat de Vlaamse administratie eventuele volumekortingen op de aankoop- en onderhoudskost van een gsm/smartphone mist.

Aanbeveling 2

Het Facilitair Bedrijf staat in voor de centrale aankoop en het onderhoud van mobiele hardware voor de organisaties van de Vlaamse administratie. Het Facilitair Bedrijf bepaalt aan welke minimum vereisten het toestel dient te voldoen zodat het toestel compatibel is met de applicaties van de Vlaamse administratie.

De organisaties kunnen zelf bepalen welk aankoopbeleid ze volgen inzake mobiele hardware (vb. aankoopbudget voorzien per profiel/functie, aanbieden van een standaard gsm/smartphone voor de gehele organisatie).

3.3 BEHEERPROCES

Onderzoeksvragen

1. Welke controle- en beheersmaatregelen nemen organisaties bij diefstal/verlies, defecten, uitdiensttreding, langdurige afwezigheid, gebruik van premium betaalnummers,...?
2. Is er controle op de besteding van professioneel mobiel telefonie- en dataverbruik?

Bevinding 3.1

Op basis van de online bevraging stelt Audit Vlaanderen vast dat er binnen de processen mobiele hardware, mobiele telefonie en mobiele data veel controles bestaan. Er is echter onvoldoende monitoring in het beheerproces (vb. bijhouden van defecten van gsm/smartphone, wijzigingen aanbrengen in inventarissen) waardoor gerichte controles of bijsturingen in het beleid onvoldoende mogelijk zijn.

Audit Vlaanderen stelt vast dat de controles binnen de processen mobiele hardware, mobiele telefonie en mobiele data niet uniform zijn tussen de organisaties. De veelheid aan controles en de niet-uniforme controles leiden tot een inefficiënt beheerproces.

Bevinding 3.2

Audit Vlaanderen stelt vast dat de dossierbeheerders van Het Facilitair Bedrijf in het proces gsm-beheer hun controles niet uniform kunnen toepassen voor de organisaties die diensten van hen afnemen. Enerzijds hebben de organisaties diverse richtlijnen/afsprakenkader, anderzijds zijn er individuele afspraken met de organisaties welke controles er dienen uitgevoerd te worden door de dossierbeheerder van Het Facilitair Bedrijf. Dit leidt ertoe dat een parameter (vb. telefonieverbruik) op verschillende manieren wordt gecontroleerd door de dossierbeheerders. Daarnaast kan een verschillende aanpak tussen de organisaties ertoe leiden dat dossierbeheerders van Het Facilitair Bedrijf moeilijker elkaars back-up kunnen zijn.

Bevinding 3.3

Op basis van de online bevraging stelt Audit Vlaanderen vast dat de organisaties, die één of meerdere mobiele diensten in het proces gsm-beheer afnemen van Het Facilitair Bedrijf, niet altijd rapportering ontvangen over uitgevoerde controles door de dossierbeheerder van Het Facilitair Bedrijf. Organisaties geven aan dat zij deze rapportering noodzakelijk vinden.

Aanbeveling 3

Binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan of gestandaardiseerde en uniforme controles en rapporteringen uitgewerkt kunnen worden die zorgen voor een efficiënter beheerproces. Hierbij kan nagegaan worden of de rapporteringen die ter beschikking gesteld worden op het 'My proximus platform' als basis kunnen dienen voor de uitwerking van gestandaardiseerde controles en rapporteringen.

3.4 FACTURATIEPROCES

Onderzoeksvragen

1. Welke controles vinden plaats bij facturatie van kosten gerelateerd aan mobiele hardware en mobiele telefonie- en datakosten?
2. Wie voert deze controles uit?

Bevinding 4

In het huidige raamcontract mobiele telefonie en mobiele datacommunicatie gelden verschillende bel- en dataprofielen binnen de organisaties die zorgen voor een bepaalde vorm van telefonie- en dataverbruik. Afhankelijk van de gekozen profielen dienen dossierbeheerders binnen de organisaties veel of weinig controles (vb. grootverbruik telefonie en data in kaart brengen, controle op premium betaalnummers, controle bij uitdiensttreding,...) uit te voeren op het verbruik en de daaraan gekoppelde kosten. Organisaties voeren soms extra beheersmaatregelen in die ervoor zorgen dat er minder controles dienen plaats te vinden. (vb. gebruik maken van een vast telefonie- en databundel en daarbij bepaalde gebruikerskosten zoals gebruik van premium betaalnummers steeds privaatief aanrekenen).

Aanbeveling 4

Wij raden aan dat binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan of er bij een volgend raamcontract kan gewerkt worden met vaste telefonie- en databundels die zijn afgestemd op de functie en die in lijn liggen met de richtlijn 'voordeel alle aard'. De medewerker betaalt dan maandelijks 'voordeel alle aard' en wanneer de medewerker zijn vaste telefonie- of databundel overschrijdt worden de kosten privaatief aangerekend aan het personeelslid. Dit zorgt ervoor dat er geen controles meer dienen plaats te vinden op al dan niet privéverbruik.

4 MANAGEMENTREACTIE

Verder bouwend op de sterke resultaten in het individuele rapport van Het Facilitair Bedrijf m.b.t. deze audit gsm-beheer, wil het agentschap haar rol als centrale dienstverlener verder uitdragen. Zij doet dit door de 4 geformuleerde aanbevelingen uit te werken, waarbij rekening worden gehouden met de autonomie van de entiteiten die afnemen van deze dienstverlening.

De realisatie van de respectievelijke aanbevelingen zal voorgelegd worden aan de stuurgroep Vastgoed, Facilities en Overheidsopdrachten.

5 AANBEVELINGENTABEL

Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Verantwoordelijke of initiator	Actieplan of opmerkingen
	Aanbevelingen			
A1	Binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan welke minimale uniforme richtlijnen door alle organisaties kunnen toegepast worden, zodat voor gelijkaardige processen in de organisatie van de Vlaamse administratie gelijke rechten en plichten en een gelijke behandeling ontstaat voor de medewerkers. De richtlijnen kunnen dan door de organisatie, of bij afname van mobiele dienstverlening door Het Facilitair Bedrijf, uniform opgevolgd worden. Daarnaast kunnen er door de organisatie bijkomende richtlijnen worden uitgewerkt op maat van de organisatie. Richtlijnen inzake langdurige afwezigheid en uitdiensttreding dienen deel uit te maken van het pakket aan minimale richtlijnen.	31.12.2021	Het Facilitair Bedrijf: productmanagentcel telecommunicatie met ondersteuning van team Beleid + AgO	Samen met AgO werkt HFB een voorstel van richtlijnen, op basis van huidige richtlijnen bij de diverse geauditeerde entiteiten uit, welke voorgelegd worden aan de Stuurgroep Vastgoed, Facilites en Overheidsopdrachten.
A2	Het Facilitair Bedrijf staat in voor de centrale aankoop en het onderhoud van mobiele hardware voor de organisaties van de Vlaamse administratie. Het Facilitair Bedrijf bepaalt aan welke minimum vereisten het toestel dient te voldoen zodat het toestel compatibel is met de applicaties van de Vlaamse administratie. De organisaties kunnen zelf bepalen welk aankoopbeleid ze volgen inzake mobiele hardware (vb. aankoopbudget voorzien per profiel/functie, aanbieden van een standaard gsm/smartphone voor de gehele organisatie).	30.06.2021	Het Facilitair Bedrijf: Productmanagementcel telecommunicatie	Kanttekening; <i>Door de snelle evoluties in de telecommarkt is een raamcontract met type toestellen zeer snel verouderd. Een lijst van basisvereisten van dergelijke toestellen is om eenzelfde reden snel gedateerd.</i> <i>Het aankoopbeleid dat een entiteit kiest zal enerzijds gebaseerd zijn op de uniforme richtlijnen (cfr. Aanbeveling 1) en de keuze (verantwoordelijkheidsbevoegdheid) van de respectievelijke entiteit. Een leverancier is niet altijd geneigd om een factuur voor een aankoop van meerdere eenheden te splitsen over verschillende aankoop entiteiten, zodat het economische voordeel moeilijker te bereiken is.</i>

AUDIT VLAANDEREN

Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Verantwoordelijke of initiator	Actieplan of opmerkingen
				Het Facilitair Bedrijf zal onderzoeken welke basis vereisten nodig zijn, Het is aan de respectievelijke entiteiten om keuzes te maken of ze een buffervoorraad aankopen zodat het economische voordeel door hun kan verkregen worden of op individuele aankopen werken met bijvoorbeeld budgetten.
A3	Binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan of gestandaardiseerde en uniforme controles en rapporteringen uitgewerkt kunnen worden die zorgen voor een efficiënter beheerproces. Hierbij kan nagegaan worden of de rapporteringen die ter beschikking gesteld worden op het 'My proximus platform' als basis kunnen dienen voor de uitwerking van gestandaardiseerde controles en rapporteringen.	31.12.2021	Het Facilitair Bedrijf: productmanagementcel telecommunicatie in samenwerking met aankoopcentrale – team Beheer en IT Ondersteuning	Door Het Facilitair Bedrijf worden praktische handleidingen opgesteld van uniforme wijze van controles in het My Proximus Platform, gebaseerd op een aantal criteria zoals gehanteerd in de analyse van de data van juli – december 2019 in deze thema-audit. Gezien de evolutie van werkbaarheid van het My Proximus Platform en de lopende escalatie hieromtrent tot op het management niveau van Proximus, worden aangepaste geautomatiseerde rapporten nagestreefd, maar dit is afhankelijk van de leverancier.
A4	Wij raden aan dat binnen de Vlaamse administratie wordt nagegaan of er bij een volgend raamcontract kan gewerkt worden met vaste telefonie- en databundels die zijn afgestemd op de functie en die in lijn liggen met de richtlijn 'voordeel alle aard'. De medewerker betaalt dan maandelijks 'voordeel alle aard' en wanneer de medewerker zijn vaste telefonie- of databundel overschrijdt worden de kosten privaat aangerekend aan het personeelslid. Dit zorgt ervoor dat er geen controles meer dienen plaats te vinden op al dan niet privéverbruik.	31.12.2022	Het Facilitair Bedrijf: productmanagementcel telecommunicatie	De optie van bundels was vooropgesteld in het bestek van het huidige raamcontract, maar werd niet meer aangeboden door de leverancier. Deze optie wordt in een actualisatie van het huidige raamcontract terug opgenomen als een vereiste.

6 BIJLAGE I: BENCHMARK GEAUDITEERDEN

			
Richtlijnen			
Mobiele hardware	25 van de 44	17 van de 44	2 van de 44
Mobiele telefonie	36 van de 44	6 van de 44	2 van de 44
Mobiele data	37 van de 44	4 van de 44	3 van de 44
Aankoopproces			
Mobiele hardware (*)	25 van de 44	18 van de 44	0 van de 44
Mobiele telefonie	43 van de 44	1 van de 44	0 van de 44
Mobiele data	41 van de 44	3 van de 44	0 van de 44
Beheerproces			
Mobiele hardware	23 van de 44	21 van de 44	0 van de 44
Mobiele telefonie	15 van de 44	29 van de 44	0 van de 44
Mobiele data	19 van de 44	25 van de 44	0 van de 44
Facturatieproces			
Mobiele hardware (*)	43 van de 44	0 van de 44	0 van de 44
Mobiele telefonie	31 van de 44	12 van de 44	1 van de 44
Mobiele data	43 van de 44	0 van de 44	1 van de 44

(*) Bij één organisatie was dit thema niet van toepassing

7 BIJLAGE II: VERZENDLIJST

Het rapport wordt verstuurd naar:

Voorzitterscollege

- Julie Beynens

Voorzitter van het Voorzitterscollege

Het Facilitair Bedrijf

- Frank Geets

Administrateur-generaal van het Facilitair Bedrijf

De betrokken entiteiten

- De leidend ambtenaren van de betrokken entiteiten

De bevoegde minister en minister bevoegd voor interne audit

- Bart Somers

Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen

De minister-president en viceminister-presidenten

- Jan Jambon
- Hilde Crevits
- Ben Weyts

Minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management
Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw
Viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand

De leden van het auditcomité van de Vlaamse administratie

De onafhankelijke leden

- Luc Discry
- Diane Breesch
- Jean-Pierre Garitte
- Iwona Muchin

Voorzitter van het auditcomité van de Vlaamse administratie en onafhankelijk deskundige
Onafhankelijk deskundige
Onafhankelijk deskundige
Onafhankelijk deskundige

Vertegenwoordigers van de Vlaamse Regering

- Miet Vandersteegen
- Myriam Parys
- Martin Ruebens

Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering
Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering
Vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering

De secretaris van het auditcomité van de Vlaamse administratie

- Dieter Vanhee Adviseur bij het Departement Kancelarij en Buitenlandse Zaken

Rekenhof

- Hilde François Voorzitter van het Rekenhof

COLOFON

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Mark Vandersmissen
Administrateur-generaal
Audit Vlaanderen

CONTACT

Audit Vlaanderen
Havenlaan 88, bus 24
1000 Brussel
02 553 45 55

Deze publicatie is beschikbaar op www.auditvlaanderen.be