



SESSION ORDINAIRE 2025-2026

24 OCTOBRE 2025

**PARLEMENT DE LA RÉGION  
DE BRUXELLES-CAPITALE**

**ASSEMBLÉE RÉUNIE  
DE LA  
COMMISSION COMMUNAUTAIRE  
COMMUNE**

**PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2025  
ET DE BUDGET INITIAL 2026  
DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE**

GEWONE ZITTING 2025-2026

24 OKTOBER 2025

**BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

**VERENIGDE VERGADERING  
VAN DE  
GEMEENSCHAPPELIJKE  
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

**VOORSTEL VAN AANGEPASTE BEGROTING 2025  
EN INITIËLE BEGROTING 2026  
VAN DE BRUSSELSE OMBUDSVROUW**

| SERVICE DE MEDIATION BRUXELLOIS - BRUSSELSE OMBUDSDIENST PROJÉT BUDGET /ONTWERP VAN BEGROTING  |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| PROJET BUDGET AJUSTÉ 2025 BUDGET INITIAL 2026/VOORSTEL BEGROTINGSAANPASSING 2025 INITIËLE 2026 |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| Article<br>Artikel                                                                             | Catégorie de dépenses                                          | 2025<br>initial/initiële | 2025<br>ajusté/aangepast | 2026<br>initial/initiële | Uitgavencategorieën                                             |
| TITRE I : Dépenses courantes/Operationele uitgaven                                             |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| A : PERSONNEL/PERSONEEL                                                                        |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| A 1000                                                                                         | Masse salariale                                                | 1.820.000,00 €           | 1.700.000,00 €           | 2.094.000,00 €           | Loonmassa                                                       |
| A 2000                                                                                         | Assurances (inclus RC professionnelle)                         | 19.000,00 €              | 19.000,00 €              | 19.000,00 €              | Verzekeringen (miv beroepsaansprakelijkheid)                    |
| A 3000                                                                                         | Bien-être du personnel                                         | 3.000,00 €               | 3.000,00 €               | 3.000,00 €               | Welzijn van het personeel                                       |
| A 4000                                                                                         | Recrutement (publications,frais jury)                          | 5.000,00 €               | 15.000,00 €              | 5.000,00 €               | Aanwerving (publicaties, jurykosten)                            |
| A 5000                                                                                         | Formation                                                      | 15.000,00 €              | 15.000,00 €              | 15.000,00 €              | Opleiding                                                       |
| A 6000                                                                                         | Frais liés à l'activités (permanences, mission)                | 3.000,00 €               | 3.000,00 €               | 3.000,00 €               | Activiteitsgebonden kosten (permanenties, dienstreizen)         |
| A 7000                                                                                         | Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)                 | 1.300,00 €               | 1.300,00 €               | 2.000,00 €               | Professionele bijdragen (ACFE, IFA, POOL)                       |
|                                                                                                | Total                                                          | 1.866.300,00 €           | 1.756.300,00 €           | 2.141.000,00 €           | Totaal                                                          |
| B : EQUIPEMENT ET FOURNITURES/UITRUSTING EN BENODIGDHEDEN                                      |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| B 1000                                                                                         | Petit équipement                                               | 1.000,00 €               | 500,00 €                 | 1.000,00 €               | Klein materiaal                                                 |
| B 2000                                                                                         | Fournitures de bureau                                          | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | Kantoorbenodigdheden                                            |
| B 3000                                                                                         | Catering                                                       | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | Catering                                                        |
| B 4000                                                                                         | Documentation                                                  | 2.000,00 €               | 1.500,00 €               | 12.000,00 €              | Documentatie                                                    |
|                                                                                                | Total                                                          | 7.000,00 €               | 6.000,00 €               | 17.000,00 €              | Totaal                                                          |
| C : POSTE ET TELECOMMUNICATION/POST EN TELECOMMUNICATIE                                        |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| C 1000                                                                                         | Téléphonie fixe                                                | 1.000,00 €               | - €                      | 500,00 €                 | Vaste telefonie                                                 |
| C 2000                                                                                         | Téléphonie mobile                                              | 2.500,00 €               | 2.600,00 €               | 2.500,00 €               | Mobiele telefonie                                               |
| C 3000                                                                                         | Numéro vert                                                    | 2.000,00 €               | - €                      | 2.000,00 €               | Gratis nummer                                                   |
| C 4000                                                                                         | Frais postaux                                                  | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | Post en bank                                                    |
|                                                                                                | Total                                                          | 7.500,00 €               | 4.600,00 €               | 7.000,00 €               | Totaal                                                          |
| D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE/INFORMATICA EN BUREAUTICA                                      |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| D 1000                                                                                         | Contrat et fournitures                                         | 20.000,00 €              | 46.000,00 €              | 30.000,00 €              | Contracten en benodigdheden                                     |
| D 2000                                                                                         | Services externes                                              | 10.000,00 €              | 10.000,00 €              | 10.000,00 €              | Externe diensten                                                |
|                                                                                                | Total                                                          | 30.000,00 €              | 56.000,00 €              | 40.000,00 €              | Totaal                                                          |
| E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES/COMMUNICATIE EN EXTERNE RELATIES                       |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| E 1000                                                                                         | Impressions                                                    | 8.000,00 €               | 8.000,00 €               | 15.000,00 €              | Drukwerk                                                        |
| E 2000                                                                                         | Presse (insertions, communiqués)                               | 10.000,00 €              | 2.000,00 €               | 10.000,00 €              | Pers (bijvoegsels persberichten)                                |
| E 3000                                                                                         | Site internet                                                  | 15.000,00 €              | 10.000,00 €              | 10.000,00 €              | Website                                                         |
| E 4000                                                                                         | Campagne d'information                                         | 20.000,00 €              | 35.000,00 €              | 30.000,00 €              | Informatiescampagne                                             |
| E 5000                                                                                         | Relations publiques                                            | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | 4.000,00 €               | Public relations                                                |
| E 6000                                                                                         | Organisation journée d'études, colloques                       | 20.000,00 €              | 5.000,00 €               | 4.000,00 €               | Organisatie van studiedagen, colloquia                          |
|                                                                                                | Total                                                          | 75.000,00 €              | 62.000,00 €              | 73.000,00 €              | Totaal                                                          |
| F : RELATIONS INTERNATIONALES/INTERNATIONALE RELATIES                                          |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| F 1000                                                                                         | Missions à l'étranger                                          | 6.000,00 €               | 1.000,00 €               | 6.000,00 €               | Opdrachten in het buitenland                                    |
| F 2000                                                                                         | Délégations étrangères et stagiaires                           | 500,00 €                 | - €                      | 1.000,00 €               | Buitenlandse delegaties en stagiairs                            |
| F 3000                                                                                         | Cotisation organisations internationales (IOI, AO)             | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | 2.000,00 €               | Lidmaatschapskosten voor internationale organisaties (IOI, AO)  |
|                                                                                                | Total                                                          | 8.500,00 €               | 3.000,00 €               | 9.000,00 €               | Totaal                                                          |
| G : PRESTATIONS DE TIERS/DIENSTEN VAN DERDEN                                                   |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| G 1000                                                                                         | Experts                                                        | 30.000,00 €              | 92.000,00 €              | 30.000,00 €              | Experten                                                        |
| G 2000                                                                                         | Secrétariat social                                             | 4.500,00 €               | 4.500,00 €               | 4.500,00 €               | Sociaal Secretariaat                                            |
| G 3000                                                                                         | Service externe de prévention et protection                    | 2.000,00 €               | 1.500,00 €               | 1.500,00 €               | Externe dienst preventie en bescherming                         |
| G 4000                                                                                         | Comptable                                                      | 3.000,00 €               | 1.500,00 €               | 2.000,00 €               | Boekhouder                                                      |
| G 5000                                                                                         | Traductions                                                    | 10.000,00 €              | 15.000,00 €              | 10.000,00 €              | Vertalingen                                                     |
|                                                                                                | Total                                                          | 49.500,00 €              | 114.500,00 €             | 48.000,00 €              | Totaal                                                          |
| H : MISSIONS SPECIFIQUES/SPECIFIEKE OPDRACHTEN                                                 |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| H 1000                                                                                         | Total                                                          | 25.000,00 €              | 25.000,00 €              | 25.000,00 €              | Totaal                                                          |
| I : DEPENSES FINANCIERES/FINANCIËLE UITGAVEN                                                   |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| I 1000                                                                                         | Frais bancaires                                                | 250,00 €                 | 250,00 €                 | 250,00 €                 | Totaal                                                          |
| J : DEPENSES IMPREVISIBLES/ONVOORZIENBARE UITGAVEN                                             |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| J1000                                                                                          | Total                                                          | 5.000,00 €               | 5.000,00 €               | 5.000,00 €               | Totaal                                                          |
| SOUS-TOTAL dépenses courantes                                                                  |                                                                | 2.074.050,00 €           | 2.032.650,00 €           | 2.365.250,00 €           | SUBTOTAAL operationele uitgaven                                 |
| TITRE II : Dépenses de capital/Kapitaaluitgaven                                                |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| BB : EQUIPEMENT ET MOBILIER/UITRUSTING EN MEUBILAIR                                            |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| BB 1000                                                                                        | Equipeement et petit mobilier (machines, lampes, meubles etc.) | 1.000,00 €               | 1.000,00 €               | 1.000,00 €               | Uitrusting en klein meubilair (machines, lampen, meubels, etc.) |
|                                                                                                | Total                                                          | 1.000,00 €               | 1.000,00 €               | 1.000,00 €               | Totaal                                                          |
| DD : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE/INFORMATICA EN BUREAUTICA                                     |                                                                |                          |                          |                          |                                                                 |
| DD 1000                                                                                        | Hardware                                                       | 5.300,00 €               | 40.000,00 €              | 5.000,00 €               | Hardware                                                        |
| DD1000                                                                                         | Software                                                       | 28.300,00 €              | 35.000,00 €              | 40.000,00 €              | Software                                                        |
|                                                                                                | Total                                                          | 33.600,00 €              | 75.000,00 €              | 45.000,00 €              | Totaal                                                          |
| SOUS-TOTAL dépenses de capital                                                                 |                                                                | 34.600,00 €              | 76.000,00 €              | 46.000,00 €              | SUBTOTAAL kapitaaluitgaven                                      |
| TOTAL                                                                                          |                                                                | 2.108.650,00 €           | 2.108.650,00 €           | 2.411.250,00 €           | TOTAAL                                                          |

## Commentaires concernant le budget 2025 ajusté et le budget 2026 initial de Ombuds Bruxelles

### 1. Généralités

L'exercice 2024 s'est clôturé avec un solde de 317.940,18 euros.

Il s'explique principalement par une masse salariale moindre que prévue, liée au départ de deux collaborateurs.

L'ajustement pour l'exercice 2025 comprend uniquement une redistribution entre les postes de dépenses. Nous avons sollicité à l'initial des crédits pour un montant total de 2.108.650 euros, dont le financement était assuré par la dotation à concurrence de 1.961.000 euros, et l'affectation du solde global reporté de 2023, à concurrence de 147.650 euros. Ces montants restent inchangés.

En 2025, le plus gros poste de dépenses de l'institution est sans surprise celui des dépenses en personnel. À côté de ces dépenses, les autres coûts ont trait principalement au suivi de marchés publics lancés les années précédentes, qui concernent notamment la gestion des plaintes (le lancement et la maintenance de notre CRM pour la gestion des dossiers et l'appel à de l'assistance juridique externe temporaire, pour pallier le départ d'une collaboratrice), le support informatique (la migration de nos données vers Sharepoint, que nous n'avions pu finaliser l'année passée, ainsi que le support de Paradigm pour Office 365), ainsi que la gestion du personnel (la consultance juridique pour la rédaction du statut et du cadre du personnel).

Concernant les dépenses en personnel, l'augmentation des effectifs à 14 ETP, telle qu'envisagée à l'initial, n'a pas pu être atteinte en 2025, pour diverses raisons. Ce point est détaillé plus bas.

Pour l'exercice 2026, nous sollicitons des crédits pour un montant total de 2.411.250 euros, à financer par la dotation à concurrence de 2.094.000 euros et par l'affectation du solde global reporté de 2024 à concurrence de 317.250 euros. Cela représente donc une augmentation de la dotation de 6,8 %. Cette augmentation des moyens est essentiellement rendue nécessaire par l'augmentation continue du volume des affaires traitées, due à la notoriété grandissante de l'institution auprès des Bruxelloises et Bruxellois et au développement de la fonction au niveau local, ainsi que par l'attribution de nouvelles missions spécifiques qui sollicite le développement d'expertise.

## Commentaar bij de aangepaste begroting 2025 en de initiële begroting 2026 van Ombuds Brussel

### 1. Algemeen

Het begrotingsjaar 2024 werd afgesloten met een saldo van 317.940,18 euro.

Dat komt voornamelijk door een lager dan verwachte loonmassa ingevolge het vertrek van twee medewerkers.

De aanpassing voor het begrotingsjaar 2025 omvat enkel een herverdeling onder de uitgavenposten. Op de initiële begroting hadden we voor in totaal 2.108.650 euro kredieten gevraagd, te financieren op basis van de dotatie van 1.961.000 euro en de toewijzing van het uit 2023 overgedragen totale saldo van 147.650 euro. Die bedragen blijven ongewijzigd.

Het mag niet verbazen dat de uitgaven voor personeel de grootste uitgavenpost van de instelling in 2025 uitmaken. Daarnaast hebben de overige kosten voornamelijk betrekking op de opvolging van de overheidsopdrachten die in de vorige jaren werden uitgeschreven en met name verband houden met klachtenbeheer (de opstart en het onderhoud van ons CRM voor dossierbeheer en het inroepen van tijdelijke externe juridische bijstand om het vertrek van een medewerkster op te vangen), IT-ondersteuning (de migratie van onze gegevens naar Sharepoint, die we vorig jaar niet konden afronden, alsook de ondersteuning door Paradigm voor Office 365) en personeelsbeheer (juridische consultancy voor het opstellen van het personeelsstatuut en de personeelsformatie).

Wat de uitgaven voor personeel betreft, kon de uitbreiding van het personeelsbestand tot 14 vte's, zoals in de initiële begroting was vooropgesteld, om verschillende redenen in 2025 niet worden bewerkstelligd. Dat wordt hieronder nader toegelicht.

Voor het begrotingsjaar 2026 vragen wij voor in totaal 2.411.250 euro kredieten, te financieren op basis van de dotatie van 2.094.000 euro en de toewijzing van het uit 2024 overgedragen totale saldo van 317.250 euro. Dat komt dus neer op een verhoging van de dotatie met 6,8%. Die verhoging van de middelen is vooral noodzakelijk als gevolg van de gestage toename van het aantal behandelde dossiers, doordat de instelling almaar bekender wordt bij de Brusselaars en zij lokaal actief is, maar ook ingevolge de toewijzing van nieuwe specifieke opdrachten die de ontwikkeling van expertise vereisen.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2025 initial, budget 2025 ajusté et du budget 2026.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de totale uitgaven op de initiële begroting voor 2025, de aangepaste begroting voor 2025 en de begroting voor 2026.

| Type de crédit<br><i>Kredietsoort</i>          | Crédits 2025<br><i>Kredieten 2025</i> | Crédits 2025 (ajustés)<br><i>Kredieten 2025 (aangepast)</i> | Crédits 2026<br><i>Kredieten 2026</i> |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Dépenses courantes<br><i>Lopende uitgaven</i>  | 2.074.050,00                          | 2.032.650,00                                                | 2.365.250,00                          |
| Dépenses de capital<br><i>Kapitaaluitgaven</i> | 34.600,00                             | 76.000,00                                                   | 46.000,00                             |
| TOTAL - TOTAAL                                 | 2.108.650,00                          | 2.108.650,00                                                | 2.411.250,00                          |

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1. Dépenses courantes

Concernant les dépenses du *littera A: Personnel*, à l'initial 2025, nous nous étions basés sur une masse salariale de 14 ETP.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'institution comptait 10 ETP et 4 postes restaient à pourvoir. La procédure de recrutement de deux gestionnaires de plaintes francophones, lancée fin 2024, a porté les effectifs à 12 ETP dans le courant du premier semestre 2025.

En parallèle, la nécessité de recruter un/une assistant(e) de gestion s'est imposée et vu le profil assez polyvalent que nous recherchions, avec le risque d'un nombre très élevé de candidatures, nous avons décidé de faire appel à un bureau externe de recrutement.

La candidate retenue entrera en fonction ce 3 novembre, ce qui aurait dû porter les effectifs à 13 ETP, mais début septembre, nous avons dû faire face au départ d'une collaboratrice néerlandophone du pôle Plaintes. Vu qu'il ne restait alors qu'une seule collaboratrice néerlandophone pour traiter les dossiers NL, nous avons dû faire appel à un soutien juridique temporaire, sous la forme d'un contrat freelance pour une durée de trois mois, renouvelable si nécessaire, en attendant le recrutement d'un(e) nouveau/nouvelle collègue. De même, pour le pôle Intégrité, nous avons poursuivi l'exécution du marché d'assistance externe, en attendant l'engagement d'un ou une collaboratrice néerlandophone.

2. Commentaar bij de uitgaven per littera

2.1 Lopende uitgaven

Voor de uitgaven voor *littera A: Personeel* zijn we op de initiële begroting van 2025 uitgegaan van een loonmassa van 14 vte's.

Op 1 januari 2025 telde de instelling 10 vte's en moesten er nog vier posten worden ingevuld. Na het doorlopen van de procedure voor de aanwerving van twee Franstalige klachtenbeheerders, die eind 2024 van start ging, werd het personeelsbestand in de eerste helft van 2025 uitgebreid tot 12 vte's.

Daarnaast was het nodig om een beheersassistent(e) aan te werven. Gelet op het vrij veelzijdige profiel dat we zochten en de kans dat zich zeer veel kandidaten zouden aandienen, beslisten we om een extern wervingskantoor in te schakelen.

De geselecteerde candidate zal op 3 november in dienst treden, waardoor het personeelsbestand op 13 vte's zou moeten uitkomen, maar begin september is een Nederlandstalige medewerkster van de afdeling Klachten vertrokken. Aangezien er daardoor nog maar één Nederlandstalige medewerkster overbleef om de dossiers in het Nederlands te behandelen, waren we genooddaakt om een beroep te doen op tijdelijke juridische ondersteuning op basis van een freelance contract voor drie maanden (dat indien nodig kan worden verlengd), totdat een nieuwe collega wordt aangeworven. Ook voor de afdeling Integriteit zijn we op basis van een opdracht een beroep blijven doen op externe bijstand, in afwachting van de aanwerving van een Nederlandstalige medewerk(st)er.

C'est ainsi que nous avons actuellement encore deux appels à candidatures en cours: un pour le pôle Plaintes et un pour le pôle Intégrité. Nous avons participé au salon de l'emploi *Jobfair* organisé par Références, en collaboration avec Jobat, afin d'augmenter la visibilité de ces 2 appels à candidatures. Nous espérons des entrées en fonction d'ici la fin de l'année, voire début 2026, ce qui portera les effectifs à 14 ETP.

Ces divers éléments expliquent le transfert, à l'ajustement 2025, de crédits du *littera A1000 (Masse salariale)* vers le *littera A4000 (Recrutements)* d'une part, et le *littera G1000 (Experts)* d'autre part.

Pour 2026, il est indispensable de prévoir l'engagement de deux membres du personnel supplémentaires, au vu de l'importante augmentation du volume de plaintes entrantes et le besoin d'expertise nouvelle et spécifique.

Pour les huit premiers mois de l'année, l'institution enregistre déjà une augmentation de plus de 95 % du nombre de plaintes entrantes. Cette augmentation se marque particulièrement dans le domaine des pouvoirs locaux. Si l'exercice de la fonction d'ombudsman local par le médiateur bruxellois, pour le compte de 17 communes et 18 CPAS, permet d'effectuer des économies d'échelles importantes en réduisant le nombre d'effectifs nécessaires au niveau de l'ensemble de la région, elle exige néanmoins des moyens adéquats pour permettre un suivi de qualité de ces plaintes par Ombuds Bruxelles. Quant aux signalements d'atteinte à l'intégrité, Ombuds Bruxelles est le canal externe compétent pour toutes les communes et CPAS, dont la grande majorité n'ont pas encore de canal interne.

Ombuds Bruxelles estime qu'actuellement, pour assurer ses missions pour les pouvoirs locaux, il consacre 4 ETP, répartis sur l'ensemble de l'équipe en fonction des tâches et de l'expertise requise et qu'il a besoin de renforcer son pôle Plaintes d'au moins 1 ETP pour pouvoir garantir des délais de traitement acceptables.

Par comparaison, l'Ombudsman d'Anvers, qui est compétent exclusivement pour les plaintes du niveau communal, compte 5 ETP pour une population de 562.000 habitants.

Par ailleurs, l'intégration croissante de l'IA dans les processus administratifs et la notification par les autorités bruxelloises d'Ombuds Bruxelles comme autorité de protection des droits fondamentaux en vertu de l'article 77 de l'AI Act nécessitent d'attirer de l'expertise et de développer ce domaine de compétence dans l'équipe.

Bijgevolg lopen er momenteel nog twee oproepen tot kandidaatstelling: één voor de afdeling Klachten en één voor de afdeling Integriteit. Om meer ruchtbaarheid te geven aan beide oproepen tot kandidaatstelling hebben we deelgenomen aan de jobbeurs *Jobfair* die door Références, in samenwerking met Jobat, werd georganiseerd. We hopen dat de nieuwkomers tegen eind dit jaar, of begin 2026, in dienst kunnen treden, wat het personeelsbestand dan op 14 vte's moet brengen.

Al die elementen verklaren waarom op de aangepaste begroting voor 2025 kredieten zijn overgedragen van *littera A1000 (Loonmassa)* naar *littera A4000 (Aanwervingen)* enerzijds en *littera G1000 (Experten)* anderzijds.

Voor 2026 is het absoluut nodig om twee extra personeelsleden aan te werven, aangezien de hoeveelheid binnenkomende klachten sterk toeneemt en er behoefte is aan nieuwe en specifieke expertise.

Voor de eerste acht maanden van het jaar heeft de instelling reeds een stijging van het aantal ontvangen klachten met ruim 95% opgetekend. Die houden voornamelijk verband met de plaatselijke besturen. Nu de Brusselse ombudsdienst ook optreedt als lokale ombudsdienst voor 17 gemeenten en 18 OCMW's, waardoor over het hele gewest minder personeel nodig is, zijn weliswaar schaalvoordelen mogelijk, maar toch zijn er nog steeds voldoende middelen nodig om Ombuds Brussel in staat te stellen die klachten op een kwaliteitsvolle manier op te volgen. Ombuds Brussel houdt zich als bevoegd extern orgaan bezig met meldingen van integriteitsschendingen voor alle gemeenten en OCMW's, waarvan de meeste nog geen eigen intern meldpunt hebben.

Ombuds Brussel schat dat het momenteel al naargelang van de te verrichten taken en de vereiste expertise, verspreid over het hele team, vier vte's inzet om zijn opdrachten voor de plaatselijke besturen uit te voeren. De afdeling Klachten zou minstens één extra vte nodig hebben om aanvaardbare verwerkingstermijnen te kunnen waarborgen.

Ter vergelijking: de ombudsdienst van de stad Antwerpen, die uitsluitend bevoegd is voor klachten op gemeentelijk niveau, heeft 5 vte's in dienst voor een bevolking van 562.000 inwoners.

Doordat administratieve procedures in toenemende mate berusten op AI en de Brusselse overheidsdiensten Ombuds Brussel krachtens artikel 77 van de AI Act hebben aangemeld als autoriteit voor de bescherming van de grondrechten, moet er bovendien expertise in huis worden gehaald en moet er binnen het team knowhow op dat vlak worden ontwikkeld.

L'augmentation de crédits pour le *littera A1000 (Masse salariale)* répond donc au besoin de pouvoir poursuivre le développement progressif du service en 2026 jusqu'à 16 ETP. Pour les prochains recrutements, nous ne prévoyons pas de dépenses particulières en termes de publications, soutien externe ou salon et revenons donc au montant initial de 2025 pour le *littera A4000 (Recrutements)*.

Le *littera A7000 (Cotisations professionnelles)* augmente en raison du doublement du montant de la cotisation pour le réseau Ombudsman.be, dont les activités et services constituent un support précieux pour l'institution.

Le *littera B: Équipement et fournitures* ne nécessite pas d'explications particulières pour 2025. En 2026, le budget «documentation» subit une augmentation, car nous avons répondu favorablement à la proposition du Parlement bruxellois de nous joindre au marché relatif à l'acquisition de licences pour les bases juridiques Jura et Strada (une de chaque pour toute l'institution) pour faciliter et renforcer le travail d'analyse des gestionnaires de plaintes et d'enquêtes. La croissance des plaintes au niveau local rend également nécessaire l'acquisition d'une licence à des bibliothèques digitales de référence pour les matières communales.

Au *littera C: Poste et Télécommunications*, nous avons tenu compte des dépenses moindres que prévues initialement en 2025 pour la téléphonie fixe. De même, dû aux nombreuses autres priorités, nous n'avons toujours pas pu activer le numéro vert 0800 comme prévu initialement. Vu l'évolution des modes de communication, sa pertinence sera réévaluée en 2026, par rapport à d'autres outils susceptibles de renforcer l'accessibilité de l'institution.

Le *littera D: Informatique et bureautique* a dû être revu à la hausse à l'ajustement, car nous n'avons pas pu finir le développement et l'implémentation du CRM en 2024 comme prévu. Cela devrait être finalisé en fin de cette année 2025, raison pour laquelle nous avons ramené le poste D1000 à un niveau inférieur pour 2026. Le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements se fait quant à lui chaque année.

Dans le *littera E: Communication et relations externes*, les dépenses ont été moindres que prévu en 2025. Nous n'avons pas acheté d'encarts ou d'espaces dans la presse et, en attendant la finalisation du marché par le Parlement pour les licences Belga, nous n'avons pas encore engagé de dépenses pour ce poste. Nous avons également fait moins de développements pour le site internet que prévu. Nous n'avons pas non plus organisé de colloque ou de séminaire

De verhoging van de kredieten voor *littera A1000 (Loonmassa)* komt dus tegemoet aan de behoefte om de dienst in 2026 geleidelijk verder uit te breiden tot 16 vte's. Voor de komende aanwervingen verwachten we geen bijzondere uitgaven voor publicaties, externe ondersteuning of beurzen. Daarom keren we voor *littera A4000 (Aanwervingen)* terug naar het initiële bedrag van 2025.

Het bedrag voor *littera A7000 (Professionele bijdragen)* stijgt als gevolg van de verdubbeling van de bijdrage voor het netwerk ombudsman.be, waarvan de activiteiten en dienstverlening een waardevolle ondersteuning vormen voor de instelling.

*Littera B: Uitrusting en benodigdheden* behoeft geen bijzondere toelichting voor 2025. In 2026 wordt het budget voor "documentatie" verhoogd, omdat wij positief hebben gereageerd op het voorstel van het Brussels Parlement om deel te nemen aan de opdracht voor de aankoop van licenties voor de juridische databanken Jura en Strada (een van elk voor de hele instelling) om de analytische werkzaamheden van de klachten- en onderzoeksbeheerders te vergemakkelijken en sterker te onderbouwen. Doordat het aantal klachten op lokaal niveau toeneemt, is het ook noodzakelijk om een licentie te verwerven voor digitale referentiebibliotheken voor gemeentelijke aangelegenheden.

Voor *littera C: Post en telecommunicatie* zijn we voor de vaste telefonie uitgegaan van uitgaven die lager liggen dan initieel begroot in 2025. Door de vele andere prioriteiten zijn we er ook nog steeds niet in geslaagd om het gratis 0800-nummer te activeren zoals oorspronkelijk gepland. Aangezien de manier van communiceren evolueert, zal in 2026 worden herbekeken in hoeverre dat nummer nog relevant is ten opzichte van andere instrumenten om de instelling bereikbaarder te maken.

Het bedrag voor *littera D: Informatica en bureautica* moest op de aangepaste begroting naar boven worden bijgesteld, omdat we de ontwikkeling en uitrol van het CRM in 2024 niet hebben kunnen afronden zoals gepland. Tegen eind 2025 zou het systeem voltooid moeten zijn. Daarom hebben we post D1000 voor 2026 verlaagd. De licentie voor het meldplatform wordt dan weer jaarlijks verlengd.

Voor *littera E: Communicatie en externe relaties* waren de uitgaven in 2025 lager dan voorzien. We hebben geen katernen of advertentieruimte gekocht en zolang het parlement de opdracht voor de Belga-licenties niet heeft afgerond, hebben we voor deze post nog geen uitgaven vastgelegd. We hebben ook minder aan de website gesleuteld dan gepland. Wegens de werklust voor het personeel hebben we dit jaar evenmin colloquia of

avec des parties prenantes cette année vu la charge de travail pesant sur l'équipe. Par contre, deux rapports d'enquête thématiques ont été publiés en 2025 et ont nécessité des dépenses en termes de mise en page, publication, etc.

Pour 2026, nous avons pris en compte le fait que les licences Belga nous seront dorénavant facturées. Nous prévoyons également l'impression de différents supports de communication (rapports, affiches, flyers). Des dépenses sont aussi prévues dans le cadre de la Journée portes ouvertes, de la Fête de l'Iris, l'Ombudstour, etc. Nous prévoyons également d'organiser à nouveau en 2026 une journée de rencontre avec les services de plaintes des administrations.

Le *littera F: Relations internationales* a été revu à la baisse à l'ajustement, car l'institution n'a pas accueilli de délégations étrangères et la médiatrice n'a participé qu'à une seule mission à l'étranger, un séminaire de l'Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie (AOMF), qui s'est tenu à Tirana. Les autres rencontres internationales auxquelles l'institution a participé se sont tenues pour la plupart à Bruxelles ou en ligne en 2025. Pour 2026, nous revenons à l'initial de 2025 pour permettre à l'institution de participer aux activités pertinentes des réseaux professionnels dont elle est membre (Institut international de l'Ombudsman, AOMF, Neiwa).

Le montant du *littera G: Prestations de tiers* a dû être fortement augmenté à l'ajustement par rapport au budget initial 2025, car nous avons dû faire appel à du soutien externe pour la gestion des plaintes suite au départ d'une de nos collaboratrices (voir supra). Le marché de consultance juridique pour la rédaction du statut a également dû être prolongé jusqu'à fin 2025. Les frais de traductions ont augmenté pour effectuer la traduction des enquêtes thématiques, mais aussi d'un guide du lanceur d'alerte et du statut du personnel. Nous revenons à l'initial en 2026, car il s'agissait pour partie de publications non récurrentes et que par ailleurs, nous espérons pouvoir diminuer le recours à de la traduction externe grâce aux nouvelles technologies.

De manière générale, le *littera G: Prestations de tiers* est ramené à l'initial pour l'exercice 2026, car grâce aux recrutements en cours, nous ne devons en principe plus faire appel à du support externe pour la gestion des dossiers. Le marché de consultance juridique pour la rédaction du statut sera quant à lui terminé.

seminaries met stakeholders georganiseerd. In 2025 zijn daarentegen wel twee thematische onderzoeksverslagen gepubliceerd, wat gepaard ging met uitgaven voor lay-out, publicatie enzovoort.

Voor 2026 hebben we er rekening mee gehouden dat we voortaan voor de Belga-licenties zullen moeten betalen. We zijn ook van plan om allerhande communicatiemateriaal te laten drukken (verslagen, affiches en flyers). Er zijn tevens uitgaven begroot voor de opendeurdag, het Irisfeest, de OmbudsTour enzovoort. Daarnaast zijn we van plan om in 2026 opnieuw een ontmoetingsdag met de klachtenafdelingen van de overheidsdiensten op poten te zetten.

Het bedrag voor *littera F: Internationale betrekkingen* werd op de aangepaste begroting verlaagd, omdat de instelling geen buitenlandse delegaties heeft ontvangen en de ombudsvrouw slechts aan één missie in het buitenland heeft deelgenomen: een seminarie van de 'Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie' (AOMF) in Tirana. De overige internationale ontmoetingen waaraan de instelling deelnam, vonden in 2025 meestal in Brussel of online plaats. Voor 2026 hernemen we het initieel begrote bedrag voor 2025, zodat de instelling kan deelnemen aan de relevante activiteiten van de professionele netwerken waarbij ze aangesloten is (International Ombudsman Institute, AOMF, Neiwa).

Het bedrag voor *littera G: Diensten van derden* moest op de aangepaste begroting aanzienlijk worden verhoogd in vergelijking met het initieel begrote bedrag voor 2025, omdat we een beroep hebben moeten doen op externe ondersteuning voor klachtenbeheer nadat een van onze medewerkers was vertrokken (zie boven). Daarnaast diende de juridische consultancy-opdracht voor de opstelling van het statuut te worden verlengd tot eind 2025. De kosten voor vertaling zijn gestegen, aangezien de thematische onderzoeken, maar ook een leidraad voor klokkenluiders en het personeelsstatuut vertaald moesten worden. Voor 2026 komen we opnieuw uit op het initieel begrote bedrag, omdat sommige van die publicaties eenmalig waren, maar ook omdat we hopen minder nood te zullen hebben aan externe vertalingen door gebruik te maken van nieuwe technologieën.

Algemeen genomen is het bedrag voor *littera G: Diensten van derden* verlaagd tot het initieel begrote bedrag voor 2026, omdat we dankzij de lopende aanwervingen normaliter geen beroep meer zullen moeten doen op externe ondersteuning voor dossierbeheer. De juridische consultancy-opdracht voor de opstelling van het statuut zal dan weer worden beëindigd.

## 2.2 Dépenses de capital

Le *littera BB: Équipement et mobilier* ne nécessite pas d'explications particulières.

Les principales dépenses pour le *littera DD: Informatique et bureautique* portent, en 2025, sur le remplacement des laptops dont nous avons fait l'acquisition en 2022 et dont la mémoire s'avère à présent insuffisante pour travailler dans des conditions optimales, ainsi que l'achat de laptops supplémentaires pour les nouveaux collègues. Mais aussi le renouvellement des licences Office 365 et Microsoft Dynamics, l'achat de licences supplémentaires et de matériel pour les nouveaux collègues, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50, avec l'ajout d'un utilisateur pour l'assistante de gestion, ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

En 2026, il s'agira des mêmes dépenses, sauf celles concernant l'acquisition des laptops.

Catherine DE BRUECKER  
Médiatrice bruxelloise

## 2.2 Kapitaaluitgaven

*Littera BB: Uitrusting en meubilair* behoeft geen bijzondere toelichting.

De voornaamste uitgaven voor *littera DD: Informatica en bureautica* in 2025 hebben betrekking op de vervanging van de laptops die we in 2022 hebben aangekocht en waarvan het geheugen nu ontoereikend blijkt te zijn om in optimale omstandigheden te kunnen werken, en daarnaast ook op de aankoop van extra laptops voor de nieuwe collega's. Overige uitgaven houden verband met de verlenging van de licenties voor Office 365 en Microsoft Dynamics, de aankoop van extra licenties en materiaal voor de nieuwe collega's, de verlenging van de licentie voor het boekhoudprogramma Bob50, met toevoeging van de beheersassistente als gebruiker, en de verlenging van de Adobe-licenties.

In 2026 zal het om dezelfde uitgaven gaan, met uitzondering van die voor de aankoop van laptops.

Catherine DE BRUECKER  
Brusselse Ombudsvrouw

SYNTHÈSE DES COMPTES 2024, AJUSTEMENT 2025 ET BUDGET 2026

OVERZICHT REKENINGEN 2024, AANPASSING 2025 EN BEGROTING 2026

| RECETTES -<br>ONTVANGSTEN                                                   | 2024<br>Réalisé<br>Uitgevoerd | 2025<br>Ajusté<br>Aangepast | 2026<br>Initial<br>Aanvankelijk | DEPENSES –<br>UITGAVEN                                       | 2024<br>Réalisé<br>Uitgevoerd | 2025<br>Ajusté<br>Aangepast | 2026<br>Initial<br>Aanvankelij<br>jk |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| Lopende<br>ontvangsten<br>(dotatie)<br>Recettes courantes<br>(dotation)     | 1.815.500                     | 1.961.000                   | 2.094.000                       | Lopende<br>uitgaven<br>Dépenses<br>courantes                 | 1.473.757,35                  | 2.032.650                   | 2.365.250                            |
| Kapitaalontvangsten<br>Recettes de capital                                  | 0,00                          | 0,00                        | 0,00                            | Kapitaal-<br>uitgaven<br>Dépenses de<br>capital              | 23.802,47                     | 76.000                      | 46.000                               |
| <b>Total des recettes<br/>Totaal van de<br/>ontvangsten</b>                 | <b>1.815.500</b>              | <b>1.961.000</b>            | <b>2.094.000</b>                | <b>Total des<br/>dépenses<br/>Totaal van de<br/>uitgaven</b> | <b>1.497.559,82</b>           | <b>2.108.650</b>            | <b>2.411.250</b>                     |
| Begrotingsresultaat<br>van het jaar<br>Résultat budgétaire<br>de l'exercice | 317.940,18                    | -147.650                    | -317.250                        |                                                              |                               |                             |                                      |
| Solde n-2 reporté<br>Overgedragen<br>saldo n-2                              | 22.750                        | 147.650                     | 317.250                         |                                                              |                               |                             |                                      |
| Solde n-1 reporté<br>Overgedragen<br>saldo n-1                              | 148.009,36                    | 341.049,54                  |                                 |                                                              |                               |                             |                                      |
| <b>Globaal resultaat<br/>Résultat global</b>                                | <b>488.699,54</b>             |                             |                                 |                                                              |                               |                             |                                      |