



GEWONE ZITTING 2024-2025

6 NOVEMBER 2024

—
BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

—
VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

—
VOORSTEL VAN AANGEPASTE
BEGROTING 2024 EN INITIËLE
BEGROTING 2025 VAN
DE BRUSSELSE OMBUDSVROUW

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

6 NOVEMBRE 2024

—
PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

—
ASSEMBLÉE RÉUNIE DE LA
COMMISSION COMMUNAUTAIRE
COMMUNE

—
PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2024
ET DE BUDGET INITIAL 2025
DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

—

BRUSSELSE OMBUDSDIENST - SERVICE DE MEDIATION BRUXELLOIS					
ONTWERP VAN BEGROTING - PROJET DE BUDGET					
Artikel Article	Uitgavencategorieën	2024 initiele/initial	2024 aangepast/ajusté	2025 initiele/initial	Catégorie de dépenses
TITRE I : Operationele uitgaven/Dépenses courantes					
A : PERSONEEL/PERSONNEL					
A 1000	Loonmassa, wettelijke toelagen en uitkeringen, werkgeversbijdragen	1.515.000,00 €	1.562.000,00 €	1.820.000,00 €	Masse salariale, allocations et indemnités réglementaires, charges patronales
A 2000	Verzekeringen (miv beroepsaansprakelijkheid)	19.000,00 €	19.000,00 €	19.000,00 €	Assurances (inclus RC professionnelle)
A 3000	Welzijn van het personeel	3.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	Bien-être du personnel
A 4000	Aanwerving (publicaties, jurykosten)	1.000,00 €	3.000,00 €	5.000,00 €	Recrutement (publications, frais jury)
A 5000	Opleiding	15.000,00 €	23.000,00 €	15.000,00 €	Formation
A 6000	Activiteitsgebonden kosten (permanenties, dienstreizen)	3.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €	Frais liés à l'activité (permanences, mission)
A 7000	Professionele bijdragen (ACFE, IFA, POOL)	1.000,00 €	1.000,00 €	1.300,00 €	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)
	Totaal	1.557.000,00 €	1.614.000,00 €	1.866.300,00 €	Total
B : UITRUSTING EN BENODIGDHEDEN/ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES					
B 1000	Klein materiaal	2.000,00 €	500,00 €	1.000,00 €	Petit équipement
B 2000	Kantoorbenodigdheden	3.000,00 €	1.250,00 €	2.000,00 €	Fournitures de bureau
B 3000	Catering	3.000,00 €	1.250,00 €	2.000,00 €	Catering
B 4000	Documentatie	2.000,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €	Documentation
	Totaal	10.000,00 €	4.000,00 €	7.000,00 €	Total
C : POST EN TELECOMMUNICATIE/POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION					
C 1000	Vaste telefonie	2.000,00 €	- €	1.000,00 €	Téléphonie fixe
C 2000	Mobiele telefonie	2.500,00 €	2.300,00 €	2.500,00 €	Téléphonie mobile
C 3000	Gratis nummer	2.000,00 €	- €	2.000,00 €	Numéro vert
C 4000	Post en bank	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	Frais postaux
	Totaal	8.500,00 €	4.300,00 €	7.500,00 €	Total
D : INFORMATICA EN BUREAUTICA/INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE					
D 1000	Contracten en benodigdheden	30.000,00 €	40.000,00 €	20.000,00 €	Contrat et fournitures
D 2000	Externe diensten	13.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	Services externes
	Totaal	43.000,00 €	50.000,00 €	30.000,00 €	Total
E : COMMUNICATIE EN EXTERNE RELATIES/COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES					
E 1000	Drukwerk	11.000,00 €	7.500,00 €	8.000,00 €	Impressions
E 2000	Pers (bijvoegsels persberichten)	10.000,00 €	1.500,00 €	10.000,00 €	Presse (insertions, communiqués)
E 3000	Website	20.000,00 €	18.000,00 €	15.000,00 €	Site internet
E 4000	Informatiescampagne	50.000,00 €	10.000,00 €	20.000,00 €	Campagne d'information
E 5000	Public relations	4.500,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	Relations publiques
E 6000	Organisatie van studiedagen, colloquia	4.500,00 €	10.000,00 €	20.000,00 €	Organisation journée d'études, colloques
	Totaal	100.000,00 €	49.000,00 €	75.000,00 €	Total
F : INTERNATIONALE RELATIES/RELATIONS INTERNATIONALES					
F 1000	Opdrachten in het buitenland	5.000,00 €	4.700,00 €	6.000,00 €	Missions à l'étranger
F 2000	Buitenlandse delegaties en stagiairs	500,00 €	- €	500,00 €	Délégations étrangères et stagiaires
F 3000	Lidmaatschapskosten voor internationale organisaties (IOI, AOMF)	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	Cotisation organisations internationales (IOI, AOMF)
	Totaal	7.500,00 €	6.700,00 €	8.500,00 €	Total
G : DIENSTEN VAN DERDEN/PRESTATIONS DE TIERS					
G 1000	Experten	30.000,00 €	70.000,00 €	30.000,00 €	Experts
G 2000	Sociaal Secretariaat	4.500,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €	Secrétariat social
G 3000	Externe dienst preventie en bescherming	2.000,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €	Service externe de prévention et protection
G 4000	Boekhouder	5.000,00 €	2.500,00 €	3.000,00 €	Comptable
G 5000	Vertalingen	12.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €	Traductions
	Totaal	53.500,00 €	88.000,00 €	49.500,00 €	Total
H : SPECIEKE OPDRACHTEN/MISSIONS SPÉCIFIQUES					
H 1000	Totaal	25.000,00 €	5.000,00 €	25.000,00 €	Total
I : FINANCIËLE UITGAVEN/DÉPENSES FINANCIÈRES					
I 1000	Totaal		250,00 €	250,00 €	Frais bancaires
J : ONVOORZIENBARE UITGAVEN/DÉPENSES IMPRÉVISIBLES					
J1000	Totaal	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	Total
SUBTOTAAL operationele uitgaven		1.809.500,00 €	1.826.250,00 €	2.074.050,00 €	SOUS-TOTAL dépenses courantes
TITRE II : Kapitaaluitgaven/Dépenses de capital					
BB : UITRUSTING EN MEUBILAIR/ÉQUIPEMENT ET MOBILIER					
BB 1000	Uitrusting en klein meubilair (machines, lampen, meubels, etc.)	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	Équipement et petit mobilier (machines, lampes, meubles etc.)
	Totaal	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	Total
DD : INFORMATICA EN BUREAUTICA/INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE					
DD 1000	Hardware en software	5.000,00 €	11.000,00 €	33.600,00 €	Hardware et software
	Totaal	5.000,00 €	11.000,00 €	33.600,00 €	Total
SUBTOTAAL kapitaaluitgaven		6.000,00 €	12.000,00 €	34.600,00 €	SOUS-TOTAL dépenses de capital
TOTAAL		1.815.500,00 €	1.838.250,00 €	2.108.650,00 €	TOTAL

COMMENTAAR BIJ DE AANGEPASTE BEGROTING 2024 EN DE INITIËLE BEGROTING 2025 VAN DE BRUSSELSE OMBUDSVROUW

1. Algemeen

Het begrotingsjaar 2023 werd afgesloten met een saldo van 73.079 euro.

De previsionele bedragen voor Ombuds Brussel voor het begrotingsjaar **2024** beliepen 1.815.500 euro. Bij deze aanpassing verwachten we een stijging van de uitgaven met 22.750 euro ten opzichte van de initiële begroting, wat overeenkomt met **een aangepast bedrag van 1.838.250 euro**. We vragen echter niet om de dotatie te verhogen, maar alleen om de kredieten aan te passen en een deel van het **overgedragen saldo van 2022** (dat 97.680 euro bedroeg) te laten gebruiken **om het verschil** tussen de aangepaste en de initiële cijfers **te financieren**.

Naast de uitgaven voor personeel, de grootste uitgavenpost van de instelling, hebben de overige uitgaven in 2024 voornamelijk betrekking op aanwervingsprocedures en de voortzetting of afronding van vorig jaar uitgeschreven overheidsopdrachten van diensten die verband houden met de **communicatie** van de instelling (website), **integriteit** (contract om hulp van buitenaf in te roepen voor integriteitsonderzoeken), **klachtenbeheer** (ontwikkeling van een CRM voor dossierbeheer en migratie van gegevens naar Sharepoint) en tot slot **personeelsbeheer** (honoraria van advocaten die bijstand verleenden in een ontslagdossier).

Wat **de uitgaven voor personeel** betreft, voorzag de voorlopige personeelsformatie voor 2022-2024, zoals goedgekeurd door de assemblees, in 12 VTE's voor 2023, waarbij toestemming was gegeven om dat aantal in 2024 uit te breiden tot 14 VTE's indien de hoeveelheid werk dat rechtvaardigde. Die uitbreiding werd in 2024 niet doorgevoerd, maar zal nodig zijn in 2025 om het toegenomen werkvolume aan te kunnen. Dat wordt hieronder nader toegelicht.

Voor het begrotingsjaar **2025** vragen wij kredieten voor een totaalbedrag van **2.108.650 euro**, 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**.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de totale **uitgaven** op de initiële begroting voor 2024, de aangepaste begroting voor 2024 en de begroting voor 2025.

COMMENTAIRES CONCERNANT LE BUDGET 2024 AJUSTÉ ET LE BUDGET 2025 INITIAL DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

1. Généralités

L'exercice 2023 s'est clôturé avec un solde de 73.079 euros.

Les moyens prévisionnels alloués à Ombuds Bruxelles pour l'exercice **2024** s'élevaient à 1.815.500 euros. Dans cet ajustement, nous prévoyons une augmentation des dépenses pour un montant de 22.750 euros par rapport au budget initial, ce qui correspond à **un montant ajusté de 1.838.250 euros**. Cependant, nous ne demandons pas d'augmentation de la dotation mais seulement un ajustement des crédits et l'autorisation d'affecter une partie du **solde reporté de 2022** (qui s'élevait pour mémoire à 97.680 euros) **pour financer la différence** entre l'ajusté et l'initial.

En 2024, à côté des dépenses en personnel, qui constituent le plus gros poste de dépenses de l'institution, les autres dépenses ont trait principalement aux procédures de recrutement du personnel et à la poursuite ou la finalisation de marchés de services lancés l'année dernière, qui concernent la **communication** de l'institution (le site internet), **l'intégrité** (contrat d'assistance externe pour les enquêtes intégrité), la **gestion des plaintes** (le développement d'un CRM pour la gestion des dossiers et la migration des données vers Sharepoint) et enfin, la **gestion du personnel** (frais d'avocats pour l'assistance dans un dossier de licenciement).

Concernant les **dépenses en personnel**, le cadre provisoire du personnel 2022-2024, tel qu'approuvé par les assemblees, prévoyait 12 ETP pour 2023 et l'accord d'augmenter le cadre à 14 ETP en 2024 si le volume de travail le justifiait. Cette augmentation n'a pas été effectuée en 2024 mais s'avèrera indispensable en 2025 pour faire face à l'augmentation du volume de travail. Ce point est détaillé ci-dessous.

Pour l'exercice **2025**, nous sollicitons des crédits pour un montant total de **2.108.650 euros**, dont le financement serait 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**.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des **dépenses**, une synthèse du budget 2024 initial, budget 2024 ajusté et du budget 2025.

Kredietsoort Type de crédit	Kredieten 2024 Crédits 2024	Kredieten 2024 (aangepast) Crédits 2024 (ajustés)	Kredieten 2025 Crédits 2025
Lopende uitgaven Dépenses courantes	1.809.500,00	1.826.250,00	2.074.050,00
Kapitaaluitgaven Dépenses de capital	6.000,00	12.000,00	34.600,00
TOTAAL - TOTAL	1.815.500,00	1.838.250,00	2.108.650,00

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 2024 uitgegaan van een loonmassa van 12 VTE's.

Op 1 januari 2024 telde de instelling 11 VTE's en moest er nog een post worden ingevuld. De geslaagde kandidaat trad in juni 2024 in dienst, maar in de loop van het begrotingsjaar zijn twee medewerkers vertrokken. Op 1 oktober 2024 waren er dus nog maar 10 VTE's. Momenteel lopen er twee aanwervingsprocedures. Tot we de juiste profielen hebben gevonden, zijn we genooddzaakt af en toe een beroep te doen op externe consultants.

In de aangepaste begroting voor 2024 is hier dan ook geen rekening mee gehouden.

In 2025 is het absoluut nodig om twee extra personeelsleden aan te werven, aangezien de twee afdelingen van Ombuds Brussel steeds meer dossiers te verwerken krijgen.

De afdeling Klachten

De afdeling Klachten registreerde een toename van het aantal dossiers met ongeveer **20 %**.

Die stijging is vooral toe te schrijven aan de plaatselijke besturen. Het aantal klachten dat daarmee verband houdt, is sneller toegenomen dan alle andere. Daar komt nog bij dat zowel de gemeente als het OCMW van Schaarbeek midden 2024 hun lokale ombudsman de laan hebben uitgestuurd, waardoor diens taak bij Ombuds Brussel kwam te liggen. In hun laatste volledige begrotingsjaar hebben beide diensten samen ongeveer 700 dossiers behandeld. De interne klachtenprocedure die ze allebei hebben ingevoerd, moet er weliswaar voor zorgen dat er minder onopgeloste geschillen bij Ombuds Brussel terechtkomen, maar toch zal de voormelde taakoverheveling leiden tot een aanzienlijke toename van het jaarlijkse aantal te behandelen dossiers.

Ombuds Brussel is nu bevoegd voor 17 gemeenten (intussen heeft een 18de gemeente ons al laten weten dat ze van plan is om de gemeentelijke verordening op te heffen op grond waarvan ze haar eigen ombudsman had aangesteld) en 18 OCMW's.

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1 Dépenses courantes

Concernant les dépenses du ***littera A: Personnel***, à l'initial 2024, nous nous sommes basés sur une masse salariale de 12 ETP.

Au 1^{er} janvier 2024, l'institution comptait 11 ETP et un poste restait à pourvoir. Le lauréat de cette sélection a pris ses fonctions en juin 2024 mais dans le courant de l'exercice, nous avons dû faire face au départ de deux collaborateurs. Au 1^{er} octobre 2024, les effectifs sont donc retombés à 10 ETP. Deux recrutements sont actuellement en cours. En attendant de trouver les profils adéquats, nous sommes contraints de faire appel à du renfort externe, sous la forme de consultance ponctuelle.

Le budget 2024 ajusté tient donc compte de ces éléments.

Pour 2025, il est indispensable de prévoir l'engagement de deux membres du personnel supplémentaires au vu de l'augmentation du volume d'affaires traitées dans les deux pôles d'activités d'Ombuds Bruxelles:

Le pôle Plaintes

Le pôle Plaintes a enregistré une augmentation du nombre de dossiers de l'ordre de **20 %**.

Cette croissance s'est particulièrement marquée dans le secteur des pouvoirs locaux. Le volume de plaintes y a augmenté plus rapidement que dans les autres domaines. À cela s'ajoute le fait que mi-2024, la commune et le CPAS de Schaarbeek ont tous les deux décidé de renoncer à leur ombudsman local, ce qui a eu pour effet de renvoyer la fonction à Ombuds Bruxelles. Pour leur dernier exercice complet, ces deux services ont traité ensemble environ 700 dossiers. Même si ces deux autorités ont mis en place des procédures de plainte internes qui devraient diminuer le nombre de conflits non résolus parvenant à Ombuds Bruxelles, ce transfert entraînera néanmoins une augmentation significative du volume annuel de dossiers.

Désormais, Ombuds Bruxelles est compétent pour 17 communes (une 18^{ème} commune nous a toutefois déjà fait part de son intention d'abroger le règlement communal par lequel elle avait institué son propre ombudsman) et 18 CPAS.

Bovendien moeten de Brusselse instellingen sinds 1 oktober 2024 bij het nemen van beslissingen met individuele strekking vermelden dat de betrokkene zich kan wenden tot de Brusselse ombudsvrouw. Zij zijn daartoe verplicht op grond van het gezamenlijke decreet en ordonnantie betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen. Het is moeilijk om concreet te voorspellen hoeveel extra werklast dat met zich zal brengen, maar dat dit niet te verwaarlozen gevolgen zal hebben, staat buiten kijf.

Om ons daarop voor te bereiden hebben we in nauwe samenwerking met het secretariaat van de Commissie voor Toegang tot Bestuursdocumenten en de juridische afdelingen van overheidsinstanties modellen opgesteld om beslissingen ter kennis te brengen, zodat gebruikers in eerste instantie worden doorverwezen naar het interne klachtenmeldpunt.

In het vooruitzicht van de toenemende hoeveelheid werk en op basis van de lessen die we uit onze eerste twee bestaansjaren hebben getrokken, hebben we bovendien ons klachtenafhandelingsbeleid bijgestuurd. Zo benutten we onze middelen vooral om op te treden op een manier waarmee we het grootste verschil kunnen maken (verzoening, monitoring, structurele analyses, onderzoeken).

De afdeling Integriteit

De afdeling Integriteit, die zich buigt over meldingen van wanpraktijken en vragen om bescherming van klokkenluiders, heeft in 2024 **108%** meer zaken behandeld.

Die toename valt te verklaren doordat de Brusselse regelgeving werd versterkt op basis van een omgezette Europese richtlijn over de bescherming van klokkenluiders, en de regering en het Verenigd College besluiten hebben goedgekeurd over de invoering van interne klokkenluiderskanalen bij de Brusselse overheidsdiensten.

Dankzij die omzetting heeft Ombuds Brussel grotere bekendheid verworven als kanaal voor externe meldingen en als beschermer van klokkenluiders in het Brussels Gewest.

Er dient op gewezen dat het interne systeem voor het melden van integriteitsschendingen nog steeds amper bekend is in het Brussels Gewest. Het opzetten van interne kanalen door de betrokken overheidsdiensten verloopt met horten en stoten. Bovendien hebben de Brusselse regering en het Verenigd College bijzonder strenge voorwaarden opgelegd voor de opvolging van meldingen die binnenkomen via interne kanalen (zo moet de entiteit over een eigen afdeling beschikken). Bijgevolg zullen veel Brusselse, vooral lokale overheidsdiensten klokkenluidersmeldingen die aan hun interne kanaal (vertrouwenspersoon of integriteitsreferent) zijn gericht, in de meeste gevallen doorsturen naar Ombuds Brussel, zodat er een passend gevolg aan kan worden gegeven.

À cet élargissement du champ de compétences, s'ajoute le fait que depuis le 1^{er} octobre 2024, en application du décret et ordonnance conjoints relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, celles-ci doivent mentionner sur toutes leurs décisions à portée individuelle la possibilité de saisir la médiatrice bruxelloise. Il est difficile de faire des projections réalistes de l'augmentation du nombre de saisines que cela risque d'engendrer, mais il est certain que cela aura un impact non négligeable.

Afin de s'y préparer, nous avons collaboré étroitement avec le secrétariat de la Commission d'accès aux documents administratifs et les services juridiques des administrations pour rédiger les modèles de notification des décisions, en sorte que les usagers soient d'abord orientés vers le point de contact interne pour les plaintes.

Par ailleurs, en prévision de cette augmentation et grâce aux enseignements tirés des deux premières années d'activités, nous avons affiné notre politique de traitement des plaintes afin d'investir prioritairement nos ressources dans les actions où notre intervention a le plus d'impact (conciliation, monitoring, analyses structurelles, enquêtes).

Le pôle Intégrité

Dans le pôle Intégrité, qui traite les signalements d'actes répréhensibles et les demandes de protection des lanceurs d'alerte, le volume d'affaires à traiter en 2024 a augmenté de **108 %**

Cette augmentation est liée au renforcement de la réglementation bruxelloise suite à la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte, et à l'adoption des arrêtés du Gouvernement et du Collège réuni relatifs à la mise en place des canaux internes de signalement au sein des services publics bruxellois.

Cette transposition a contribué à faire connaître le rôle d'Ombuds Bruxelles en tant que canal de signalement externe, et en tant que garant de la protection des lanceurs d'alerte en Région bruxelloise.

Notons que le système interne de signalement des atteintes à l'intégrité reste par contre encore largement méconnu en Région bruxelloise. La mise en place de canaux internes par les services publics concernés est balbutiante. Par ailleurs, le Gouvernement bruxellois et le Collège réuni ont fixé des conditions particulièrement exigeantes pour le suivi des signalements adressés au canal interne (il faut que l'entité dispose d'un service d'audit interne), de sorte que, dans beaucoup d'administrations bruxelloises, et en particulier au niveau local, les signalements des lanceurs d'alerte introduits auprès de leur canal interne (les personnes de confiance ou référents intégrité) seront dans une majorité des cas redirigés vers Ombuds Bruxelles pour y donner un suivi approprié.

Ombuds Brussel zal de komende jaren dan ook ongetwijfeld steeds meer integriteitsdossiers moeten verwerken.

Om de toegenomen hoeveelheid werk in beide afdelingen op te vangen en de opdrachten die we van de drie Brusselse assemblees hebben gekregen, te kunnen uitvoeren met oog voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de Brusselaars, is het nodig de afdeling Klachten uit te breiden met een Franstalige medewerker en de afdeling Integriteit met een Nederlandstalige auditeur. Dat brengt het totale personeelsbestand van de instelling in 2025 op 14 VTE's.

Voor deze littera hebben we ook rekening gehouden met een toename van de opleidingsuitgaven in 2024. We waren zeer tevreden met de eerste opleidingsmodule over geweldloze communicatie die het Brussels Parlement in samenwerking met het CFIP heeft georganiseerd. In het licht van onze werkwijze vinden we het nodig om uitvoeriger in te gaan op de technieken die in de eerste module aan bod zijn gekomen. Daarom hebben we beslist om deze opleiding in 2 modules te organiseren voor het hele team. Daarnaast hebben we een beroep gedaan op een externe consultant om ons te helpen bij de vormgeving van ons bestuursmodel, dat vertrekt vanuit de responsabilisering en autonomie van elkeen. Deze begeleiding, die in 2023 van start ging, zal in 2025 worden voortgezet. Voorts volgt een medewerkster van de afdeling Integriteit momenteel een masterclass fraudeaudit om het voor die functie vereiste getuigschrift te behalen. In 2025 komen we uit op hetzelfde niveau als op de initiële begroting van 2024.

Littera B: Uitrusting en benodigdheden behoeft geen bijzondere toelichting.

Voor **Littera C: Post en telecommunicatie** zijn we voor de vaste telefonie uitgegaan van uitgaven die lager liggen dan oorspronkelijk begroot in 2024. Doordat we nog heel wat andere prioriteiten hadden, hebben we het gratis 0800-nummer nog niet kunnen activeren, zoals oorspronkelijk gepland. Dat blijft een werkpunt voor 2025.

Littera D: Informatica en bureautica omvat, op de aangepaste begroting voor 2024, de verlenging van de licentie voor het meldplatform. Ook de verdere ontwikkeling van een dossierbeheersysteem (CRM), de lancering van de tool en de ondersteuningskosten zijn erin opgenomen. De kosten voor externe diensten (D2000) betreffen voornamelijk de samenwerking met Paradigm voor de migratie naar Office 365. In 2025 kan deze post worden afgebouwd, want de ontwikkeling en de implementering van het CRM zouden dan afgerond moeten zijn.

Voor **littera E: Communicatie en externe relaties** waren de uitgaven lager dan voorzien in 2024. We hebben immers geen katernen of advertentieruimte gekocht en dankzij onze samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Parlement hoefden we uiteindelijk geen Belga-licenties aan te schaffen (E2000). Ook de uitrol van de informatiecampagne kostte minder dan voorzien. Gezien de toevloed van klachten en het aantal beschikbare medewerkers om ze te behandelen, moesten we onze strategie wijzigen. In plaats van een

Le volume d'affaires traité par Ombuds Bruxelles en la matière est donc nécessairement encore appelé à évoluer à la hausse dans les prochaines années.

Pour faire face à l'augmentation du volume de travail dans ces deux pôles et répondre aux missions qui nous ont été confiées par les trois Assemblées bruxelloises, en garantissant un service de qualité aux Bruxelloises et Bruxellois, le pôle Plaintes doit être renforcé d'un collaborateur francophone et le pôle Intégrité d'un auditeur néerlandophone, portant les effectifs généraux de l'institution en 2025 à 14 ETP.

Dans ce littera, nous avons également tenu compte d'une augmentation des dépenses en 2024 pour les formations. Comme nous étions très satisfaits du premier module de la formation en communication non-violente organisée par le Parlement bruxellois, en collaboration avec le CFIP, et que nous ressentions le besoin, dans nos pratiques de travail, d'approfondir les techniques abordées au cours du premier module, nous avons décidé d'organiser cette formation en 2 modules pour l'ensemble de l'équipe. De plus, nous avons sollicité l'accompagnement d'un consultant externe pour la mise en place de notre modèle de gouvernance, basé sur la responsabilisation et l'autonomie de chacun et chacune. Cet accompagnement, entamé en 2023, se poursuivra en 2025. Par ailleurs, une collaboratrice du pôle Intégrité est actuellement en train de suivre la Masterclass en audit de fraude afin d'obtenir la certification requise pour la fonction. En 2025 nous revenons au même niveau qu'à l'initial 2024.

Le **littera B: Équipement et fournitures** ne nécessite pas d'explications particulières.

Au **littera C: Poste et Télécommunications**, nous avons tenu compte des dépenses moindres que prévues initialement en 2024 pour la téléphonie fixe. Dû aux nombreuses autres priorités, nous n'avons toujours pas pu activer le numéro vert 0800 comme prévu initialement mais cela reste un projet à mettre en place en 2025.

Le **littera D: Informatique et bureautique** reprend, à l'ajustement 2024, le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements ainsi que la suite du développement d'un CRM pour la gestion des dossiers, le lancement de l'outil et les frais de support. Les frais pour les services externes (D2000) concernent essentiellement la collaboration avec Paradigm pour la migration vers Office 365. En 2025, ce poste peut être ramené à un niveau inférieur puisque le développement et l'implémentation du CRM devraient être achevés.

Dans le **littera E: Communication et relations externes**, les dépenses ont été moindres que prévu en 2024. En effet, nous n'avons pas acheté d'encarts ou d'espaces dans la presse et nous n'avons finalement pas dû acquérir de licences Belga grâce à la collaboration avec le PRB (E2000). De même, le déploiement de la campagne d'information a également nécessité moins de moyens que prévu. Vu l'afflux de plaintes et les effectifs disponibles pour les traiter, nous avons dû modifier notre stratégie et nous n'avons donc pas

agentschap onder de arm te nemen om ons te richten tot het grote publiek, hebben we ervoor gekozen om gerichter te communiceren via tussenkanalen of Ombudsman.be (E4000). Het zal echter ook in 2025 nodig zijn om communicatiemateriaal te ontwikkelen. Bovendien hopen we volgend jaar, naast de gebruikelijke ontmoetingen (gewestelijke ombudsdiensten, klachtendiensten van de administraties enz.), een colloquium te kunnen organiseren (E6000) en de informatiecampaignedie in 2023 werd opgestart, voort te zetten.

Het bedrag voor *littera F: Internationale betrekkingen* werd bij de aanpassing licht verminderd, aangezien de instelling dit jaar gaan buitenlandse delegaties heeft ontvangen. In 2024 heeft de ombudsvrouw deelgenomen aan het congres van het International Ombudsman Institute (IOI) in Den Haag en aan het congres van de Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie (AOMF) in Québec. Dit zijn voor de instelling de twee meest geschikte professionele netwerken om haar knowhow verder te ontwikkelen en te versterken, samen met het NEIWA-netwerk op het vlak van integriteit. Voor 2025 werd het budget licht verhoogd om ook de medewerkers de kans te bieden deel te nemen aan lezingen en opleidingsworkshops die door deze netwerken worden georganiseerd.

Het bedrag voor *littera G: Diensten van derden* moest bij de aanpassing fors worden verhoogd ten opzichte van de initiële begroting van 2024 om een beroep te kunnen doen op externe expertise (G1000) voor de behandeling van klachten in afwachting van bovenvermelde aanwervingen en voor integriteitsonderzoeken. Daarnaast moest het bedrag worden verhoogd om de samenwerking met een externe DPO en de inschakeling van een advocaat in een geschil te bekostigen, maar ook om een opdracht voor juridische consultancy uit te schrijven met het oog op de opmaak van het personeelsstatuut en de personeelsformatie. Die opdracht zou eind 2024 voltooid moeten zijn. Deze post is voor het begrotingsjaar 2025 dus teruggebracht tot hetzelfde bedrag als op de initiële begroting van 2024.

2.2 Kapitaaluitgaven

Littera BB: Uitrusting en meubilair behoeft geen bijzondere toelichting.

De voornaamste uitgaven voor *littera DD: Informatica en bureautica* hebben, in 2024, betrekking op de verlenging van de licenties voor Office 365 en Microsoft Dynamics, de aankoop van extra licenties en materiaal (docking station en gsm) voor nieuwe collega's, de verlenging van de licentie voor de boekhoudsoftware Bob50, alsook de verlenging van de Adobe-licenties.

In 2025 valt het voorziene budget voor de kapitaaluitgaven beduidend hoger uit, aangezien we alle licenties moeten verlengen, maar daarnaast ook een extra licentie moeten aankopen voor de boekhoudsoftware van de management assistant. Bovendien moeten we de extra medewerkers elk een eigen laptop met toebehoren en gsm bezorgen.

fait de communication tout public avec une agence mais nous avons plutôt opté pour une communication plus ciblée via des intermédiaires ou le réseau Ombudsman.be (E4000). La création de matériel de communication restera par contre nécessaire en 2025. Nous espérons également pouvoir organiser un colloque l'année prochaine (E6000), en plus des rencontres habituelles (médiateurs régionaux, services de plaintes des administrations, etc.) et relancer la campagne d'information entamée en 2023.

Le *littera F: Relations internationales* a été légèrement diminué à l'ajustement car l'institution n'a pas accueilli de délégations étrangères cette année-ci. En 2024, la médiatrice a participé au Congrès de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) à La Haye et au Congrès de l'Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie (AOMF) à Québec, qui sont les deux réseaux professionnels les plus pertinents pour le développement et le renforcement des capacités de l'institution, avec le réseau NEIWA en matière d'intégrité. Pour 2025, le budget a été légèrement augmenté afin de permettre à des collaborateurs de participer aussi à des conférences et ateliers de formation organisés par ces réseaux.

Le montant du *littera G: Prestations de tiers* a dû être fortement augmenté à l'ajustement par rapport au budget initial 2024, pour permettre le recours à de l'expertise externe (G1000), tant dans la gestion des plaintes, en attendant l'aboutissement des recrutements comme mentionné supra, que dans les enquêtes intégrité, pour supporter le coût de la collaboration avec un DPO externe et l'assistance d'un avocat dans un contentieux, mais aussi le lancement d'un marché de consultance juridique pour la rédaction du statut et du cadre du personnel. Ce dernier marché devrait être finalisé fin 2024. Ce poste est donc ramené au même montant qu'à l'initial 2024 pour l'exercice 2025.

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 2024, sur le renouvellement des licences Office 365 et Microsoft Dynamics, l'achat de licences supplémentaires et de matériel (docking station et GSM) pour les nouveaux collègues, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50 ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

En 2025, le budget prévu pour les dépenses de capital connaît une augmentation significative car nous devrons, d'une part, renouveler l'ensemble des licences et, d'autre part, acquérir une licence supplémentaire pour le logiciel comptable pour l'assistant de gestion, ainsi qu'équiper les collaborateurs supplémentaires en laptops, accessoires et GSM.

OVERZICHT REKENINGEN 2023, AANPASSING 2024 EN BEGROTING 2025
SYNTHÈSE DES COMPTES 2023, AJUSTEMENT 2024 ET BUDGET 2025

ONTVANGSTEN RECETTES	2023 Uitgevoerd Réalisé	2024 Aangepast Ajusté	2025 Aanvankelijk Initial	DEPENSES UITGAVEN	2023 Uitgevoerd Réalisé	2024 Aangepast Ajusté	2025 Aanvankelijk Initial
Lopende ontvangsten (dotatie) Recettes courantes (dotation)	1.614.000,00	1.815.500,00	1.961.000,00	Lopende uitgaven Dépenses courantes	1.526.955,44	1.826.250,00	2.074.050,00
Kapitaal- ontvangsten Recettes de capital	0,00	0,00	0,00	Kapitaal- uitgaven Dépenses de capital	13.965,68	12.000,00	34.600,00
Total des recettes Totaal van de ontvangsten	1.614.000,00	1.815.500,00	1.961.000,00	Total des dépenses Totaal van de uitgaven	1.540.921,12	1.838.250,00	2.108.650,00
Begrotingsresultaat van het jaar Résultat budgétaire de l'exercice	73.078,88	-22.750,00	- 147.650,00				
Solde n-2 reporté Overgedragen saldo n-2	NA	22.750,00	147.650,00				
Solde n-1 reporté Overgedragen saldo n-1	97.680,48	148.009,36					
Globaal resultaat Résultat global	170.759,36						