



GEWONE ZITTING 2024-2025

20 NOVEMBER 2024

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

**VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

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

VERSLAG

uitgebracht namens het Bureau

door mevrouw Anne-Charlotte d'URSEL (FR)

Hebben voor het Brussels Hoofdstedelijk Parlement deelgenomen aan de werkzaamheden:

de heer Francis Dagrin, de heer Vincent De Wolf, mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel, de heer Ilyas El Omari, mevrouw Isabelle Emmery, de heer Marc-Jean Ghysels, de heer Mounir Laarissi, de heer Bertin Mampaka Mankamba (voorzitter), de heer Mohamed Ouriaghli, mevrouw Martine Raets, de heer Oliver Rittweger de Moor, de heer Calvin Soiresse Njall, mevrouw Lotte Stoops et de heer Mathias Vanden Borre.

Verontschuldigd voor het Brussels Hoofdstedelijk Parlement:

mevrouw Celia Groothedde.

Zie:

Stuk van het Parlement:

A-37/1-B-11/1 – 2024/2025: Voorstel van begroting van de Brusselse ombudsvrouw.

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

20 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**

RAPPORT

fait au nom du Bureau

par Mme Anne-Charlotte d'URSEL (FR)

Ont participé aux travaux pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale:

M. Francis Dagrin, M. Vincent De Wolf, Mme Anne-Charlotte d'Ursel, M. Ilyas El Omari, Mme Isabelle Emmery, M. Marc-Jean Ghysels, M. Mounir Laarissi, M. Bertin Mampaka Mankamba (président), M. Mohamed Ouriaghli, Mme Martine Raets, M. Oliver Rittweger de Moor, M. Calvin Soiresse Njall, Mme Lotte Stoops et M. Mathias Vanden Borre.

Excusée pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale:

Mme Celia Groothedde.

Voir:

Document du Parlement:

A-37/1-B-11/1 – 2024/2025: Proposition de budget de la médiatrice.

INHOUDSOPGAVE

- I [Gezamenlijke bespreking van de aangepaste begroting 2024 en de initiële begroting 2025 van de Brusselse ombudsvrouw](#)
- II [Aanstelling van de rapporteurs](#)
- III [Uiteenzetting door mevrouw Catherine De Bruecker, Brusselse ombudsvrouw](#)
- IV [Algemene bespreking](#)
- V [Bespreking van en stemming over de tabellen](#)
- VI [Stemming over het geheel](#)
- VII [Goedkeuring van het verslag](#)
- VIII [Tekst aangenomen door het Bureau](#)
- IX [Bijlage](#)

SOMMAIRE

- I [Examen conjoint du budget ajusté 2024 et du budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise](#)
- II [Désignation des rapporteurs](#)
- III [Exposé de Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise](#)
- IV [Discussion générale](#)
- V [Discussion et vote des tableaux](#)
- VI [Vote de l'ensemble](#)
- VII [Approbation du rapport](#)
- VIII [Texte adopté par le Bureau](#)
- IX [Annexe](#)

Dames en heren,

Het Bureau van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en het Bureau van het Parlement francophone bruxellois hebben tijdens hun vergadering van 20 november 2024 het voorstel van aangepaste begroting 2024 en initiële begroting 2025, ingediend door de Brusselse ombudsvrouw, samen besproken.

I. Gezamenlijke bespreking van de aangepaste begroting 2024 en de initiële begroting 2025 van de Brusselse ombudsvrouw

De aanwezige leden beslissen unaniem om de begrotingsaanpassing voor 2024 en de initiële begroting voor 2025 samen te bespreken, aangezien het om één en hetzelfde parlementaire stuk gaat.

II. Aanstelling van de rapporteurs

De aanwezige leden stellen mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel unaniem aan als rapporteur voor het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de heer Ibrahim Dönmez als rapporteur voor het Parlement francophone bruxellois.

III. Uiteenzetting door mevrouw Catherine De Bruecker, Brusselse ombudsvrouw

Mevrouw Catherine De Bruecker (Brusselse ombudsvrouw) wil beide Bureaus eerst en vooral bedanken om haar de gelegenheid te bieden haar voorstel met betrekking tot de begrotingsaanpassing voor 2024 en de initiële begroting voor 2025 van de ombudsdienst gezamenlijk voor te stellen.

Bij aanvang van deze nieuwe zittingsperiode wil ze - alvorens de cijfers toe te lichten - haar dienst die in september 2022 werd opgericht, en de belangrijkste opdrachten ervan nog even beknopt voorstellen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar het document dat bij dit verslag is gevoegd.

De ombudsvrouw deelt de opdrachten van haar dienst op in vijf categorieën:

klachten behandelen over handelingen of de werking van de Brusselse overheidsdiensten;

meldingen van integriteitsschendingen onderzoeken en klokkenluiders beschermen;

onderzoeken verrichten op vraag van de Brusselse parlementen of uit eigen beweging;

aanbevelingen formuleren en

(zowel jaarlijkse als thematische) verslagen opstellen.

Mesdames, Messieurs,

Le Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Bureau du Parlement francophone bruxellois ont examiné conjointement, en leur réunion du 20 novembre 2024, la proposition de budget ajusté 2024 et de budget initial 2025 déposée par la médiatrice bruxelloise.

I. Examen conjoint du budget ajusté 2024 et du budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise

À l'unanimité des membres présents, il est décidé de procéder à un examen conjoint de l'ajustement 2024 et du budget initial 2025, s'agissant d'un seul et même document parlementaire.

II. Désignation des rapporteurs

À l'unanimité des membres présents, Mme Anne-Charlotte d'Ursel est désignée en qualité de rapporteuse pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et M. Ibrahim Dönmez est désigné en qualité de rapporteur pour le Parlement francophone bruxellois. .

III. Exposé de Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise

Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) tient tout d'abord à remercier les deux Bureaux de lui donner l'opportunité de présenter, de manière conjointe, sa proposition relative à l'ajustement du budget 2024 et au budget initial pour 2025 du service de médiation.

En ce début de législature, elle se propose, avant de présenter les chiffres, de faire une présentation succincte du service lancé en septembre 2022 et de ses principales missions.

Pour le détail, il est fait référence au document repris en annexe du présent rapport.

La médiatrice rassemble les missions de son service en cinq catégories:

- traiter les plaintes concernant les actes ou le fonctionnement des administrations bruxelloises;
- examiner les signalements d'atteinte à l'intégrité et protéger les lanceurs d'alerte;
- mener des enquêtes à la demande des Parlements bruxellois ou d'initiative;
- formuler des recommandations et
- faire rapport (annuel ou thématique).

De ombudsvrouw wijst de leden van de twee bureaus erop dat het belangrijk is om een duidelijk onderscheid te maken tussen het begrip ‘klacht’, dat betrekking heeft op de schending van een persoonlijk belang, en het begrip ‘melding’, dat betrekking heeft op de schending van het algemene belang. Beide begrippen moeten goed van elkaar worden onderscheiden, omdat ze elk gepaard gaan met een andere indieningsprocedure. Bovendien houden ze verschillende gevolgen in voor de hoeveelheid werk bij Ombuds Brussel, wanneer de overheidsdienst in kwestie zelf geen efficiënt intern eerstelijnskanaal heeft.

Tot slot verwijst ze naar het bijgevoegde document. Aan de hand van enkele voorbeelden schetst ze de uiteenlopende domeinen waarin de ombudsdienst actief is en de evolutie van de hoeveelheid werk sinds de instelling in het leven werd geroepen.

Ze wijst erop dat de instelling nog jong is - minder dan drie jaar oud - en nog steeds verder wordt uitgebouwd.

Vervolgens gaat ze dieper in op de voorstellen met betrekking tot de begrotingsaanpassing voor 2024 en de initiële begroting voor 2025.

Begrotingsaanpassing 2024 en initiële begroting 2025

De ombudsvrouw meldt dat het boekjaar 2023 werd afgesloten met een positief saldo van 73.000 euro.

Ze deelt mee dat de dotatie voor 2024 ongewijzigd kan blijven op 1.815.000,00 euro. Bij de begrotingsaanpassing zijn de uitgaven evenwel met 22.750,00 euro verhoogd ten opzichte van de initiële begroting. Die toename kan worden gedekt met het overgedragen saldo van 2022.

De uitgaven voor personeel vormen de grootste uitgavenpost. Tijdens de vorige zittingsperiode hebben de assemblees voor 2023 een personeelsformatie met 12 voltijdsequivalenten (VTE's) goedgekeurd, die in 2024 kon worden uitgebreid tot 14 VTE's.

Voor 2024 blijft het personeelsbestand gehandhaafd op 12 VTE's, maar in 2025 zal het absoluut nodig zijn om de personeelsformatie uit te breiden tot 14 VTE's. In 2024 moest er door het vertrek van verschillende medewerkers en het gebrek aan interne expertise over bepaalde vakgebieden een beroep worden gedaan op externe consultants. Ze wijst er ook op dat sommige integriteitsdossiers gelijktijdig door een Franstalige en een Nederlandstalige medewerker moeten worden behandeld, aangezien de betrokkenen tijdens een onderzoek elk in hun eigen taal moeten kunnen worden gehoord.

Voor 2025 stelt ze voor om de uitgavenbegroting van 2.108.650,00 euro te financieren met een dotatie van 1.961.000,00 euro en voor de rest ook met het totale overgedragen saldo van 2023, ten belope van 147.650,00 euro.

La médiatrice attire l'attention des membres des deux Bureaux sur l'importance de bien distinguer la notion de «plainte» qui porte sur une atteinte à un intérêt personnel de celle de «signalement» qui porte sur une atteinte à l'intérêt général. Ces notions doivent être bien distinguées, car elles induisent des procédures différentes de saisine et des conséquences différentes en termes de volume d'activité pour Ombuds Bruxelles lorsqu'il n'existe pas de première ligne interne efficace au sein de l'administration.

Enfin, elle se réfère au document repris en annexe qu'elle illustre de quelques exemples pour présenter la diversité des domaines d'intervention du service de médiation et l'évolution du volume d'activité depuis son démarrage.

Elle précise que l'institution est jeune – moins de trois ans – et qu'elle est toujours en phase de déploiement.

Elle aborde alors plus précisément les propositions relatives à l'ajustement du budget 2024 et au budget initial 2025.

Ajustement 2024 et budget initial 2025

La médiatrice indique que l'exercice 2023 s'est clôturé avec un solde positif de 73.000 euros.

Elle précise que, pour 2024, la dotation peut rester inchangée à 1.815.000,00 euros. Nonobstant cela, les dépenses sont augmentées à l'ajustement de 22.750,00 euros par rapport au budget initial. Cette augmentation peut être prise en charge par le solde reporté de 2022.

Les dépenses de personnel constituent le plus gros poste des dépenses. Sous la législature précédente, les Assemblées ont approuvé un cadre de 12 équivalents temps plein (ETP) pour 2023 pouvant être porté à 14 ETP en 2024.

Pour 2024, les effectifs ont été maintenus à 12 ETP, mais l'augmentation du cadre à 14 ETP sera indispensable en 2025. En 2024, différents départs et l'absence d'expertise interne dans certains domaines rendent nécessaire le recours à des consultants externes. De même, elle précise que certains dossiers intégrité imposent d'être traités en binôme par un agent francophone et un agent néerlandophone, car l'enquête nécessite de pouvoir entendre dans leur propre langue des personnes des deux rôles linguistiques.

Pour 2025, elle propose un budget des dépenses de 2.108.650,00 euros financé par une dotation de 1.961.000,00 euros, le surplus étant ici aussi supporté par le solde global reporté de 2023 à concurrence de 147.650,00 euros.

Ze wijst erop dat deze budgetverhoging te verantwoorden valt door het toegenomen aantal dossiers, zowel bij de afdeling Klachten (+20%) als bij de afdeling Integriteit (+108%).

Het is inderdaad essentieel om de 2 extra VTE's, waarin in de personeelsformatie is voorzien, te kunnen aanwerven.

Bij de afdeling Klachten houdt de toegenomen hoeveelheid werk vooral verband met de plaatselijke besturen, aangezien meerdere gemeenten en OCMW's ervoor gekozen hebben om niet langer te werken met een eigen ombudsman, waardoor hun dossiers werden overgenomen door de gewestelijke ombudsdienst. De gemeenten en OCMW's worden echter verzocht een interne eerstelijnsdienst op te zetten. Ombuds Brussel is momenteel bevoegd voor 17 gemeenten en 18 OCMW's.

Daarnaast zal het aantal te behandelen dossiers ongetwijfeld ook stijgen als gevolg van de inwerkingtreding van artikel 8, § 2 van het gezamenlijke decreet en ordonnantie betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen, die voortaan verplicht zijn om bij het nemen van beslissingen met individuele strekking te vermelden dat de betrokkene zich kan wenden tot de ombudsvrouw.

De toename is nog meer uitgesproken bij de afdeling Integriteit, doordat de Brusselse regelgeving werd versterkt op basis van een omgezette Europese richtlijn over de bescherming van klokkenluiders. Dankzij die omzetting heeft Ombuds Brussel een grotere bekendheid verworven als extern meldingskanaal en als beschermer van klokkenluiders in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Aangezien de oprichting van interne meldingskanalen, vooral bij de lokale overheidsdiensten, nog in de kinderschoenen staat, zullen de meeste meldingen de komende jaren nog terechtkomen bij Ombuds Brussel.

Voorts kunnen bepaalde uitgaven zoals die voor communicatie voor 2024 weliswaar worden verlaagd, maar wanneer zij in 2025 op kruissnelheid komen, zal dit leiden tot een toename van de vastgelegde kredieten.

Voor het overige wordt verwezen naar de toelichting in het parlementaire stuk.

IV. Algemene bespreking

Een lid van het Bureau van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement feliciteert de ombudsvrouw en haar dienst voor het werk dat zij sinds 2022 hebben verricht.

Hij wijst erop dat in een tijd waarin veel wordt gesproken over burgerparticipatie, de mogelijkheid voor burgers om zich met klachten of meldingen te wenden tot de ombudsvrouw ook een vorm van burgerparticipatie is. Hij wil graag weten hoe de ombudsvrouw aankijkt tegen haar rol in dat verband.

Hij vraagt de ombudsvrouw hoe zij zich bij meldingen verhoudt ten opzichte van het parket en het gerecht in het algemeen. Om zijn vraag te verduidelijken en te wijzen op

Elle précise que c'est l'augmentation du nombre des dossiers, tant pour le pôle Plaintes (+ 20 %) que pour le pôle Intégrité (+ 108 %), qui justifie cette augmentation des budgets.

Il est en effet essentiel de pouvoir procéder au recrutement des 2 ETP supplémentaires prévus au cadre.

Dans le pôle Plaintes, l'augmentation du volume d'activités s'est surtout marquée dans le secteur des pouvoirs locaux, plusieurs communes et CPAS ayant renoncé à disposer de leur propre médiateur avec, pour corollaire, la reprise de ces dossiers par le service de médiation régional. Les communes et CPAS sont cependant invités à mettre en œuvre un service de première ligne interne. Actuellement, Ombuds Bruxelles est compétent pour 17 communes et 18 CPAS.

De même, l'entrée en vigueur de l'article 8, § 2, des ordonnance et décret conjoints relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, leur imposant de mentionner sur toutes les décisions à portée individuelle la possibilité de saisir la médiatrice, sera indiscutablement une source d'augmentation du nombre des dossiers à traiter.

L'augmentation est encore plus marquée dans le pôle Intégrité avec le renforcement de la réglementation bruxelloise suite à la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. Cette transposition a fait 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 de Bruxelles-Capitale. Le déploiement encore balbutiant des canaux internes de signalement dans les administrations, particulièrement au niveau local, aura pour effet de rediriger une majorité des signalements vers Ombuds Bruxelles encore pendant quelques années.

Pour le reste, si des dépenses telles que celles en communication peuvent être revues à la baisse pour 2024, elles atteindront leur plein régime en 2025, ce qui entraînera une hausse des crédits engagés.

Pour le surplus, il est renvoyé aux explications reprises dans le document parlementaire.

IV. Discussion générale

Un membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale félicite la médiatrice et son service pour le travail réalisé depuis 2022.

Il fait remarquer qu'à l'heure où l'on parle beaucoup de participation citoyenne, la possibilité offerte aux citoyens de saisir la médiatrice de plaintes ou de signalements est également une forme de participation citoyenne. Il souhaite savoir comment la médiatrice voit son rôle dans ce cadre.

Il souhaite interroger la médiatrice, notamment dans le cas des signalements, sur les relations qu'elle entretient avec le Parquet et la Justice en général. Pour illustrer son

het belang dat zijn fractie hecht aan de oprichting van een auditdienst, verwijst hij naar de recente onthullingen over misbruik bij het OCMW in Anderlecht.

Ten slotte lijkt het hem interessant dat de ombudsdienst in het kader van zijn werkzaamheden gerichte aanbevelingen kan formuleren, wanneer hij verouderde of achterhaalde regelgeving aan het licht brengt.

Een ander lid van het Bureau van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement verduidelijkt meteen dat zijn fractie de besproken begrotingsvoorstellen zal goedkeuren, en in het bijzonder diegene die betrekking hebben op de aanwerving van personeel. Hij vraagt zich zelfs af of 14 VTE's zullen volstaan om alle klachten te behandelen.

Hij zou ook graag nadere gegevens willen over de uitsplitsing van de 1.034 ingediende klachten.

Voorts stelt hij de ombudsvrouw een vraag over de mogelijke weigering van de MIVB om de bevoegdheid van de ombudsvrouw in het kader van klokkenluidersprocedures te erkennen. Hij vraagt of er nog overheidsdiensten zijn die geen rekening houden met de aanbevelingen van de ombudsvrouw en de diensten niet respecteren.

De spreker wil ook weten of het gratis 0800-nummer reeds in gebruik is of, indien dat niet het geval is, of het in 2025 zal worden ingevoerd.

Tot slot vraagt hij of het recht op vergissing voor gebruikers van openbare diensten al is in voege is getreden.

De voorzitter herinnert het lid eraan dat de vergadering van vandaag bedoeld is om de begrotingsaanpassing voor 2024 en de initiële begroting voor 2025 van de ombudsdienst te bespreken. Het debat gaat niet over het jaarverslag van de dienst.

Tot slot wil een lid van het Bureau van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement graag de taalverhouding tussen de dossiers kennen.

De ombudsvrouw bevestigt aan de eerste spreker dat zij en haar medewerkers de klachtenbehandeling door de ombudsdienst beschouwen als een vorm van burgerparticipatie. Wanneer iemand bij de ombudsdienst klacht indient over de manier waarop hij de werking van een overheidsdienst heeft ervaren, kan daarover na objectief en onafhankelijk onderzoek verslag worden uitgebracht bij de beleidsmakers. Op die manier kan de dienst helpen om zaken in beweging te brengen. Als voorbeeld verwijst ze naar het onderzoek dat Ombuds Brussel bij de MIVB heeft gevoerd naar de overlast veroorzaakt door de metro, waarvan de conclusies onlangs werden bezorgd aan het parlement. Dat onderzoek werd opgestart naar aanleiding van klachten van burgers.

De ombudsdienst houdt zich in zijn omgang met het parket aan de regels die zijn vastgesteld in het Wetboek van Strafvordering, waarin is bepaald dat ambtenaren verplicht zijn om aangifte te doen van strafbare feiten waarvan zij op de hoogte zijn. Zodra Ombuds Brussel vaststelt dat een feit waarvan melding is gemaakt, een wanbedrijf of misdaad kan

questionnement et l'importance que son groupe accorde à la mise en place d'un service d'audit, il cite les récentes révélations sur des abus constatés au CPAS d'Anderlecht.

Enfin, il lui semble intéressant que le service de médiation puisse, dans le cadre de son travail, faire des recommandations ponctuelles quand il met au jour des réglementations désuètes ou dépassées.

Un autre membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale précise d'emblée que son groupe compte approuver les propositions budgétaires qui sont discutées et, en particulier, celles liées au recrutement du personnel. Il se demande même si 14 ETP suffiront pour traiter toutes les plaintes.

Ce même membre souhaite pouvoir disposer d'une série de données concernant la ventilation des 1.034 plaintes déposées.

Il interroge également la médiatrice sur un éventuel refus de la STIB de reconnaître la compétence de la médiatrice dans le cadre des procédures de lanceurs d'alerte et demande si d'autres administrations ne tiennent pas compte des recommandations de la médiatrice et ne respectent pas les services.

Ce même membre souhaite savoir si le numéro vert 0800 est déjà opérationnel ou, si ce n'est pas le cas, s'il sera bien mis en place en 2025.

Il demande enfin si le droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics est déjà effectif.

Le président rappelle au membre que la réunion de ce jour a pour objet l'examen de l'ajustement du budget 2024 et du budget initial 2025 du service de médiation. Le débat ne porte pas sur le rapport annuel du service.

Une dernière membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale souhaite, pour sa part, connaître la répartition linguistique des dossiers.

La médiatrice confirme au premier intervenant qu'elle et son service voient le mécanisme de plainte à l'ombudsman comme un vecteur de participation citoyenne. En rapportant son expérience vécue du fonctionnement de l'administration, au travers de sa plainte à l'ombudsman, il permet que cette expérience soit rapportée aux décideurs, après une analyse objective et indépendante et, de ce fait, il peut contribuer à faire bouger les choses. Elle cite l'exemple de l'enquête menée par Ombuds Bruxelles à l'égard de la STIB concernant les nuisances du métro, dont les conclusions viennent d'être communiquées au Parlement. Ce sont des plaintes de citoyens qui en sont à l'origine.

Pour ce qui concerne les relations avec le Parquet, les règles du Code d'instruction criminelle imposant à des fonctionnaires de dénoncer les infractions dont ils ont connaissance sont d'application. Dès qu'Ombuds Bruxelles constate que les faits rapportés dans le cadre d'un signalement sont susceptibles de constituer un délit ou un

uitmaken, stuurt het zijn verslag door naar het parket. In dat geval blijft het administratief onderzoek beperkt tot de voorafgaande vaststellingen, maar blijft Ombuds Brussel volledig bevoegd om de klokkenluiders te beschermen. De ombudsvrouw maakt vervolgens aan de tweede spreker duidelijk dat 14 VTE's momenteel volstaan voor de behoeften en de capaciteit van de dienst. Nieuwe medewerkers moeten immers ook kunnen worden ingepast. Met het oog op de goedkeuring van het personeelsstatuut, dat zij begin 2025 moet voorleggen aan de assemblees, zal zij een meerjarenaanpak voorstellen, die rekening houdt met de noodzaak om stap voor stap te werk te gaan en aandacht te besteden aan de opleiding en vlotte integratie van nieuwe medewerkers.

De invoering van het gratis 0800-nummer is gepland in 2025.

Op de vraag van de eerste spreker in verband met de aanbevelingen antwoordt zij dat de dienst er al twee heeft geformuleerd om bepaalde wetgevingen aan te passen.

De eerste aanbeveling is gericht aan de Brusselse regering en beoogt een verbetering van de ordonnantie betreffende het klachtenbeheer via de interne kanalen van de overheidsdiensten.

Ten tweede werd aanbevolen om in de Brusselse wetgeving het recht op vergissing in bestuurszaken in te voeren. Het is immers belangrijk dat burgers die te goeder trouw handelen, niet worden gestraft door bijvoorbeeld een subsidie, premie of ander voordeel mis te lopen, wanneer zij te goeder trouw een vergissing hebben begaan. Zij moeten integendeel de kans krijgen om die vergissing recht te zetten.

Op de vraag van de laatste spreker over de taalverhouding tussen de klachtendossiers antwoordt de ombudsvrouw tot slot dat ongeveer 80% van de dossiers in het Frans en 20% van de dossiers in het Nederlands is opgesteld.

V. Bespreking van en stemming over de tabellen

Lopende uitgaven

De tabel lokt geen enkele commentaar uit en wordt met eenparigheid van stemmen aangenomen door de aanwezige leden van beide Bureaus.

Kapitaaluitgaven

De tabel lokt geen enkele commentaar uit en wordt met eenparigheid van stemmen aangenomen door de aanwezige leden van beide Bureaus.

Ontvangsten en bestemming van het totale overgedragen saldo van 2023

De tabel lokt geen enkele commentaar uit en wordt met eenparigheid van stemmen aangenomen door de aanwezige leden van beide Bureaus.

crime, il transmet son rapport au parquet. Dans ce cas, son enquête administrative se limite aux constats préliminaires, mais il reste pleinement compétent pour assurer la protection des lanceurs d'alerte. Au second intervenant, la médiatrice précise que 14 ETP répondent aux besoins et à la capacité du service à l'heure actuelle, car il faut aussi pouvoir intégrer ces nouveaux collaborateurs. Pour le futur, dans le cadre de l'adoption du statut du personnel, qu'elle doit proposer aux Assemblées début 2025, un cadre pensé de manière pluriannuelle sera proposé, tenant compte de la nécessité de travailler progressivement et de veiller à la formation et à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs.

Concernant le numéro vert 0800, elle répond qu'il est prévu de le mettre en place en 2025.

Pour revenir à la question du premier intervenant sur les recommandations, son service en a déjà produit deux relatives à l'adaptation des législations.

La première est adressée au Gouvernement bruxellois et vise à améliorer l'ordonnance relative à la gestion des plaintes par les canaux internes des administrations.

La seconde concerne l'introduction dans la législation bruxelloise d'un droit à l'erreur en matière administrative. Il est en effet important que les citoyens de bonne foi ne soient pas sanctionnés, par exemple, par la perte d'une subvention, d'une prime ou d'un autre avantage en raison d'une simple erreur commise de bonne foi, mais qu'ils reçoivent la possibilité de la corriger.

Enfin, à la dernière intervenante, la médiatrice précise que la répartition linguistique des dossiers «Plaintes» est approximativement de 80 % pour les dossiers en français et de 20 % pour les dossiers en néerlandais.

V. Discussion et vote des tableaux

Dépenses courantes

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

Dépenses de capital

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

Recettes et affectation du solde global reporté de 2023

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

VI. Stemming over het geheel

Het geheel van het voorstel van aangepaste begroting 2024 en initiële begroting 2025 van de Brusselse ombudsvrouw wordt met eenparigheid van stemmen aangenomen door de aanwezige leden van beide Bureaus.

VII. Goedkeuring van het verslag

In beide Bureaus wordt aan de voorzitter en de rapporteurs vertrouwen geschonken voor het opstellen van het verslag.

VIII. Tekst aangenomen door het Bureau

Er wordt verwezen naar de tekst van het voorstel in het parlementaire stuk [A-37/1 - B-11/1 \(2024-2025\)](#).

De rapporteur,

Anne-Charlotte d'URSEL

De voorzitter,

Bertin MAMPAKA
MANKAMBA

IX. Bijlage

[De 5 missies van Ombuds Brussel](#)

VI. Vote de l'ensemble

L'ensemble de la proposition de budget ajusté 2024 et de budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

VII. Approbation du rapport

Il est fait confiance, au sein des deux Bureaux, au président et aux rapporteurs pour l'élaboration du rapport.

VIII. Texte adopté par le Bureau

Il est renvoyé au texte de la proposition figurant dans le document parlementaire [A-37/1 – B-11/1 \(2024-2025\)](#).

La rapporteuse,

Anne-Charlotte d'URSEL

Le président,

Bertin MAMPAKA
MANKAMBA

IX. Annexe

[Les 5 missions d'Ombuds Bruxelles](#)