



SESSION ORDINAIRE 2022-2023

9 NOVEMBRE 2022

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

ASSEMBLÉE RÉUNIE DE LA
COMMISSION COMMUNAUTAIRE
COMMUNE

PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ
2022 ET DE BUDGET INITIAL 2023 DE
LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

GEWONE ZITTING 2022-2023

9 NOVEMBER 2022

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

VOORSTEL VAN AANGEPASTE
BEGROTING 2022 EN INITIËLE
BEGROTING 2023 VAN DE BRUSSELSE
OMBUDSVROUW

SERVICE DE MEDIATION BRUXELLOIS - BRUSSELSE OMBUDSDIENST				
PROJET BUDGET /ONTWERP VAN BEGROTING				
Article Artikel	Catégorie de dépenses	2022 ajusté - aangepast	2023 initial - initieel	Uitgavencategorieën
TITRE I : Dépenses courantes/Operationele uitgaven				
A : PERSONNEL/PERSONEEL				
A 1000	Masse salariale, allocations et indemnités réglementaires, charges patronales	€ 496.000,00	€ 1.356.000,00	Loonmassa, wettelijke toelagen en uitkeringen, werkgeversbijdragen
A 2000	Assurances (inclus RC professionnelle)	€ 13.500,00	€ 19.000,00	Verzekeringen (miv beroepsaansprakelijkheid)
A 3000	Abonnements STIB	€ 3.000,00	€ 3.500,00	MIVB-abonnementen
A 4000	Recrutement (publications, frais jury)	€ 12.000,00	€ 2.000,00	Aanwerving (publicaties, jurykosten)
A 5000	Formation	€ 2.000,00	€ 10.000,00	Opleiding
A 6000	Frais liés à activités (permanences, missions)	€ 1.000,00	€ 3.000,00	Activiteitsgebonden kosten (permanenties, dienstreizen)
A 7000	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)	€ 500,00	€ 1.000,00	Professionele bijdragen (ACFE, IFA, POOL)
	Total	€ 528.000,00	€ 1.394.500,00	Totaal
B : EQUIPEMENT ET FOURNITURES/UITRUSTING EN BENODIGDHEDEN				
B 1000	Petit équipement	€ 1.500,00	€ 2.000,00	Klein materiaal
B 2000	Fournitures de bureau	€ 1.500,00	€ 3.000,00	Kantoorbenodigdheden
B 3000	Catering	€ 1.000,00	€ 3.000,00	Catering
B 4000	Documentation	€ 1.000,00	€ 2.000,00	Documentatie
	Total	€ 5.000,00	€ 10.000,00	Totaal
C : POSTE ET TELECOMMUNICATION/POST EN TELECOMMUNICATIE				
C 1000	Téléphonie fixe	€ 1.000,00	€ 4.000,00	Vaste telefonie
C 2000	Téléphonie mobile	€ 800,00	€ 1.500,00	Mobiele telefonie
C 3000	Numéro vert	€ -	€ 3.000,00	Gratis nummer
C 4000	Frais postaux	€ 200,00	€ 1.000,00	Post
	Total	€ 2.000,00	€ 9.500,00	Totaal

D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE/INFORMATICA EN BUREAUTICA				
D 1000	Contrats et fournitures	€ 10.000,00	€ 30.000,00	Contracten en benodigdheden
D 2000	Services externes	€ 5.000,00	€ 5.000,00	Externe diensten
	Total	€ 15.000,00	€ 35.000,00	Totaal
E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES/COMMUNICATIE EN EXTERNE RELATIES				
E 1000	Impressions	€ 7.500,00	€ 15.000,00	Drukwerk
E 2000	Presse (insertions, communiqués)	€ 500,00	€ 4.000,00	Pers (bijvoegsels persberichten)
E 3000	Site internet	€ 20.000,00	€ 20.000,00	Website
E 4000	Campagne d'information	€ 50.000,00	€ 40.000,00	Informatiescampagne
E 5000	Relations publiques	€ 5.000,00	€ 10.000,00	Public relations
E 6000	Organisation journée d'études, colloques	€ 2.000,00	€ 5.000,00	Organisatie van studiedagen, colloquia
	Total	€ 85.000,00	€ 94.000,00	Totaal
F : RELATIONS INTERNATIONALES/INTERNATIONALE RELATIES				
F 1000	Missions à l'étranger	€ 1.500,00	€ 4.000,00	Oprachten in het buitenland
F 2000	Délégations étrangères et stagiaires	€ 500,00	€ 500,00	Buitenlandse delegaties en stagiairs
F 3000	Cotisations organisations internationales (IOI, AOMF)	€ 2.500,00	€ 2.500,00	Lidmaatschapskosten voor internationale organisaties (IOI, AOMF)
	Total	€ 4.500,00	€ 7.000,00	Totaal
G : PRESTATIONS DE TIERS/DIENSTEN VAN DERDEN				
G 1000	Experts	€ 5.000,00	€ 5.000,00	Experten
G 2000	Secrétariat social	€ 2.500,00	€ 4.500,00	Sociaal Secretariaat
G 3000	Service externe de prévention et protection	€ 600,00	€ 2.500,00	Extere dienst preventie en bescherming
G 4000	Comptable	€ 3.000,00	€ 6.000,00	Boekhouder
G 5000	Traductions	€ 6.400,00	€ 10.000,00	Vertalingen
	Total	€ 17.500,00	€ 28.000,00	Totaal
H : MISSIONS SPECIFIQUES/SPECIFIEKE OPDRACHTEN				
H 1000	Total	€ 10.000,00	€ 25.000,00	Totaal
I : DEPENSES IMPREVISIBLES/ONVOORZIENBARE UITGAVEN				
I 1000	Total	€ 5.000,00	€ 5.000,00	Totaal
SOUS-TOTAL dépenses courantes		€ 672.000,00	€ 1.608.000,00	SUBTOTAAL operationele uitgaven
TITRE II : Dépenses de capital/Kapitaaluitgaven				
BB : EQUIPEMENT ET MOBILIER/UITRUSTING EN MEUBILAIR				
BB 1000	Equipement et petit mobilier (machines, lampes, meubles etc.)	€ 10.000,00	€ 1.000,00	Uitrusting en klein meubilair (machines, lampen, meubels, etc.)
	Total	€ 10.000,00	€ 1.000,00	Totaal
DD : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE/INFORMATICA EN BUREAUTICA				
DD 1000	Hardware et software	€ 35.000,00	€ 5.000,00	Hardware en software
	Total	€ 35.000,00	€ 5.000,00	Totaal
SOUS-TOTAL dépenses de capital		€ 45.000,00	€ 6.000,00	SUBTOTAAL kapitaaluitgaven
TOTAL		€ 717.000,00	€ 1.614.000,00	TOTAAL

COMMENTAIRES CONCERNANT LE BUDGET 2022 AJUSTÉ ET LE BUDGET INITIAL 2023 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

1. Généralités

Les moyens prévisionnels alloués à la médiatrice bruxelloise pour l'exercice 2022 s'élevaient à 750.000 €. Compte tenu de l'état d'avancement des recrutements, des marchés et des besoins réels constatés, ces crédits peuvent être ramenés à 717.000 € pour 2022.

Ces moyens ne couvrent pas un certain nombre de frais directement pris en charge par le PRB, suivant le tableau de financement joint en annexe (annexe).

Les principales dépenses effectuées en 2022 ont concerné le recrutement du personnel d'une part, et les frais d'installation et d'équipement du service d'autre part. Par ailleurs, des marchés de services ont été lancés ou sont en voie de l'être, concernant d'une part la communication de l'institution (élaboration de l'identité visuelle et de la charte graphique, création de son site internet, etc.) et d'autre part l'acquisition des applications informatiques nécessaires pour la gestion des dossiers (CRM, plate-forme de réception et de traitement des signalements).

Pour l'exercice 2023, la projection sur un exercice complet de la masse salariale liée au personnel recruté en 2022 et aux engagements à prévoir en 2023, ainsi que l'estimation des crédits nécessaires pour la poursuite des projets engagés en 2022 et les frais de fonctionnement du service, aboutissent à un budget de 1.614.000 €.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2022 ajusté et du budget 2023.

Type de crédit	Crédits 2022 (ajustés)	Crédits 2023
Dépenses courantes	672.000,00	1.608.000,00
Dépenses de capital	45.000,00	6.000,00
TOTAL	717.000,00	1.614.000,00

Le tableau ci-après donne un aperçu par littera des crédits pour 2022 et 2023.

Pour des raisons pratiques, les montants des crédits ont été arrondis à 100 EUR.

En l'absence de cadre de référence existant, la classification des littera dans le tableau ci-après est inspirée de celle adoptée par la Cour des comptes pour le contrôle des comptes et des budgets des institutions collatérales de la Chambre des représentants, tout en tenant compte des spécificités du financement de l'institution régionale :

COMMENTAAR BIJ DE AANGEPASTE BEGROTING 2022 EN DE INITIËLE BEGROTING 2023 VAN DE BRUSSELSE OMBUDSVROUW

1. Algemene opmerkingen

De previsionele bedragen voor het begrotingsjaar 2022 voor de Brusselse ombudsvrouw bedroegen 750.000 euro. Gelet op de staat van vooruitgang op het vlak van de aanwervingen, de opdrachten en de reële behoeften, kunnen deze kredieten worden verlaagd tot 717.000 euro voor 2022.

Deze middelen dekken niet een aantal kosten die rechtstreeks door het BHP worden gedragen, zoals blijkt uit de bijgevoegde financieringstabel (bijlage).

De belangrijkste uitgaven in 2022 waren aan de ene kant de aanwerving van personeel, aan de andere kant de kosten voor de installatie en de uitrusting van de dienst. Daarnaast zijn er dienstenopdrachten gelanceerd of voorbereid die enerzijds betrekking hebben op de communicatie van de instelling (ontwikkeling van de visuele identiteit en het grafisch charter, ontwerp van de website, enz.) en anderzijds de aankoop van informaticatoepassingen die nodig zijn voor het dossierbeheer (CRM, platform voor het ontvangen en behandelen van meldingen).

Voor het begrotingsjaar 2023 leidt de projectie voor een volledig jaar van de loonkosten voor het in 2022 aangeworven personeel en de in 2023 te voorziene aanwervingen, alsmede de geraamde kredieten die nodig zijn voor de voortzetting van de in 2022 aangegane projecten en de werkingskosten van de dienst, tot een budget van 1.614.000 euro.

De volgende tabel geeft een synthese van de aangepaste begroting voor 2022 en de begroting voor 2023 voor het geheel van de uitgaven.

Kredietsoort	Kredieten 2022 (aangepast)	Kredieten 2023
Lopende uitgaven	672.000,00	1.608.000,00
Kapitaaluitgaven	45.000,00	6.000,00
TOTAAL	717.000,00	1.614.000,00

Onderstaande tabel geeft een overzicht per littera van de kredieten voor 2022 en 2023.

Om praktische redenen zijn de kredietbedragen afgerond tot op 100 euro.

Bij gebrek aan een bestaand referentiekader is de rangschikking van de littera in onderstaande tabel geïnspireerd op de door het Rekenhof aangenomen tabel voor de controle van de rekeningen en begrotingen van de collaterale instellingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de financiering van de gewestelijke instelling :

Type de crédit - Kredietsoort	Littera - Littera	Budget 2022 ajusté	Budget 2023
		EUR	EUR
Dépenses courantes - Lopende uitgaven	A: Personnel A: Personeel	528.000,00	1.394.500,00
	B: Equipement et fournitures B: Uitrusting en benodigdheden	5.000,00	10.000,00
	C: Poste et télécommunications C: Post en telecom	2.000,00	9.500,00
	D: Informatique et bureautique D: Informatica en bureautica	15.000,00	35.000,00
	E: Communication et relations externes E: Communicatie en externe relaties	85.000,00	94.000,00
	F: Relations internationales F: Internationale relaties	4.500,00	8.000,00
	G: Prestations de tiers G: Diensten van derden	17.500,00	27.000,00
	H: Missions spécifiques H: Specifieke opdrachten	10.000,00	25.000,00
	I: Dépenses imprévisibles I: Onvoorzienbare uitgaven	5.000,00	5.000,00
	Dépenses de capital - Kapitaaluitgaven	BB: Equipement et mobilier BB: Uitrusting en meubilair	10.000,00
DD: Informatique et bureautique DD: Informatica en bureautica		35.000,00	5.000,00
TOTAL – TOTAAL		717.000,00	1.614.000,00

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1. Dépenses courantes

Les crédits pour le *littera A: Personnel* représentent comme attendu le poste de dépenses le plus important de l'institution.

Les crédits sont calculés sur la base d'une proposition de cadre provisoire du personnel, évolutif au cours des trois premières années, partant d'un cadre de départ de 10 ETP en 2022, qui pourra être porté à 12 ETP en 2023 et à 14 ETP en 2024, en fonction des besoins. Ces besoins restent en effet pour une bonne part difficile à estimer, en particulier vu l'absence d'indication concrète de la part de la majorité des communes de la région quant à leur intention de se doter, ou non, de leur propre médiateur. En 2024, sur la base des enseignements d'un premier exercice complet d'activités, l'institution soumettra aux assemblées un projet de statut et de cadre du personnel conformément à l'article 19, alinéa 2, des décret et ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois.

A côté de la médiatrice, le cadre de départ compte 6 collaborateurs affectés aux missions opérationnelles de l'institution, 1 responsable de la gestion, 1 responsable de la communication et 1 assistant administratif.

Type de crédit - Kredietsoort	Littera - Littera	Budget 2022 ajusté	Budget 2023
		EUR	EUR
Dépenses courantes - Lopende uitgaven	A: Personnel A: Personeel	528.000,00	1.394.500,00
	B: Equipement et fournitures B: Uitrusting en benodigdheden	5.000,00	10.000,00
	C: Poste et télécommunications C: Post en telecom	2.000,00	9.500,00
	D: Informatique et bureautique D: Informatica en bureautica	15.000,00	35.000,00
	E: Communication et relations externes E: Communicatie en externe relaties	85.000,00	94.000,00
	F: Relations internationales F: Internationale relaties	4.500,00	8.000,00
	G: Prestations de tiers G: Diensten van derden	17.500,00	27.000,00
	H: Missions spécifiques H: Specifieke opdrachten	10.000,00	25.000,00
	I: Dépenses imprévisibles I: Onvoorzienbare uitgaven	5.000,00	5.000,00
	Dépenses de capital - Kapitaaluitgaven	BB: Equipement et mobilier BB: Uitrusting en meubilair	10.000,00
DD: Informatique et bureautique DD: Informatica en bureautica		35.000,00	5.000,00
TOTAL – TOTAAL		717.000,00	1.614.000,00

2. Commentaren bij de uitgaven per littera

2.1. Lopende uitgaven

De kredieten voor *littera A: Personeel* vormen zoals verwacht de grootste uitgavenpost van de instelling.

De kredieten zijn berekend op basis van een voorstel van voorlopig en in de loop van de eerste drie jaar evolutief personeelskader, te beginnen met een kader van 10 VTE in 2022, dat afhankelijk van de behoeften kan worden verhoogd tot 12 VTE in 2023 en tot 14 VTE in 2024. Deze behoeften zijn nog steeds moeilijk in te schatten, vooral gelet op het gebrek aan concrete aanwijzingen vanwege de meerderheid van de gemeenten van het Gewest over het al dan niet aanstellen van een eigen ombudsman. In 2024 zal de instelling, op basis van de lering die uit een eerste volledig werkjaar is getrokken, aan de assemblees een ontwerp van statuut en personeelskader voorleggen overeenkomstig artikel 19, tweede lid, van het gezamenlijk decreet en ordonnantie met betrekking tot de Brusselse ombudsman.

Naast de ombudsvrouw omvat het beginkader 6 medewerkers voor de operationele taken van de instelling, 1 verantwoordelijke voor het beheer van de instelling, 1 communicatiemedewerker en 1 administratief medewerker.

Compte tenu des procédures de recrutement à mener, la plupart des collaborateurs sont entrés en fonction au cours du troisième trimestre de l'année ou doivent encore entrer en fonction au cours du dernier trimestre.

Les dépenses de personnel s'élèvent donc à 528.000,00 euros pour 2022 et devraient atteindre 1.394.500,00 euros en 2023.

Le littera B : Equipement et fournitures ne nécessite pas d'explications particulières. Il concerne essentiellement des fournitures courantes, acquises pour l'instant via le PRB et facturées au service de médiation.

Le littera C : Poste et télécom repose sur une estimation provisoire des coûts de téléphonie et tient compte pour 2023 d'une augmentation liée au coût de la mise en service d'un numéro vert 0800 pour les citoyens, afin d'assurer l'accès gratuit pour tous au service de médiation.

Le littera D : Informatique et bureautique comprend le coût estimé de l'abonnement et des frais de support pour un système de gestion de dossiers (CRM) et une plate-forme de réception des signalements. Ces deux marchés sont en voie de finalisation et seront lancés dans le courant du mois d'octobre. Il s'agit des deux applications métier nécessaires pour soutenir les missions de l'institution, dont le développement et le support ne peuvent être assurés par le Service informatique du PRB.

Le service de médiation a lancé fin août un contrat-cadre pour le développement de l'identité visuelle et la charte graphique de l'institution, ainsi que la création de ses supports de communication. Le coût de ce marché figure au *littera E : Communication et relations publiques* qui comprend également les crédits nécessaires pour le développement de son site web. Les coûts de ces deux marchés sont répartis sur 2022 et 2023. Des crédits sont par ailleurs prévus en 2023 pour la réalisation d'une campagne d'information envers le grand public, ainsi que pour les frais de publication des rapports prévus par la réglementation.

Le littera F : Relations internationales comprend les frais de cotisations aux réseaux internationaux d'ombudsmans et médiateurs dont le service est membre, à l'instar des autres services de médiation régionaux et fédéraux, ainsi que de participation à des séminaires et congrès organisés par ces réseaux afin de développer les capacités de ses membres et renforcer les bonnes pratiques.

Le littera G : Prestations de tiers couvre les coûts de secrétariat social, d'affiliation à un service externe de prévention et protection au travail, les frais de traduction pour assurer toutes les publications dans les deux langues nationales, le recours à un comptable externe, et les éventuels frais d'experts ou d'avocats en cas de litiges.

Le littera H : Missions spécifiques doit permettre de couvrir les coûts liés à la réalisation d'enquêtes qui seraient demandées par un des parlement ou à des signalements

Gelet op de te volgen aanwervingsprocedures zijn de meeste medewerkers in het derde trimester van het jaar in dienst getreden of dienen nog in het laatste trimester in dienst te treden.

De personeelskosten belopen dus 528.000,000 euro voor 2022 en zouden 1.394.500,00 euro bedragen in 2023.

Littera B : Uitrusting en benodigdheden heeft geen bijzondere toelichting. Het betreft voornamelijk de gebruikelijke benodigdheden, die voorlopig door het BHP worden aangekocht en doorgefactureerd worden aan de ombudsdienst.

Littera C : Post en telecom is gebaseerd op een voorlopige raming van de telefoniekosten en houdt voor 2023 rekening met een stijging als gevolg van de kosten voor het opzetten van een gratis 0800-nummer voor de burgers, opdat iedereen gratis contact kan opnemen met de ombudsdienst.

Littera D : Informatica en bureautica omvat de geraamde abonnements- en ondersteuningskosten voor een dossierbeheersysteem (CRM) en een platform voor het ontvangen van meldingen. Deze twee opdrachten zitten momenteel in de afrondingsfase en zullen in de loop van oktober worden gelanceerd. Dit zijn de twee applicaties die nodig zijn om de opdrachten van de instelling te ondersteunen en die niet door de informaticadienst van het BHP kunnen worden ontwikkeld en ondersteund.

Eind augustus lanceerde de ombudsdienst een raamcontract voor de ontwikkeling van de visuele identiteit en het grafisch charter van de instelling, alsook voor het ontwerpen van haar communicatiedragers. De kosten van deze opdracht zijn opgenomen in *littera E: Communicatie en externe relaties*, waarin ook de middelen zijn opgenomen die nodig zijn voor de ontwikkeling van de website. De kosten van deze twee opdrachten zijn gespreid over 2022 en 2023. Verder wordt in 2023 voorzien in kredieten voor een informatiecampagne gericht op het grote publiek en voor de kosten van de publicatie van de door de regelgeving voorgeschreven verslagen.

Littera F : Internationale betrekkingen omvat de kosten voor het lidmaatschap van internationale netwerken van ombudsmannen waarvan de dienst lid is, zoals de andere gewestelijke en federale ombudsdiensten, en de kosten voor de deelname aan door deze netwerken georganiseerde seminars en congressen om de vakkennis van de leden te ontwikkelen en de goede praktijken te versterken.

Littera G : Diensten van derden dekt de kosten van het sociaal secretariaat, de aansluiting bij een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, de vertaalkosten om alle publicaties in de twee landstalen te verzekeren, de hulp van een externe boekhouder en eventuele deskundigen- of advocatenkosten in geval van geschillen.

Littera H : Specifieke opdrachten dient ter dekking van de kosten voor de uitvoering van door een van de parlementen gevraagde onderzoeken of meldingen van

d'atteinte à l'intégrité qui ne pourraient être assumés avec les seuls effectifs de l'institution et nécessiteraient le recours à de l'expertise externe.

Le littera I : Dépenses imprévisibles vise à couvrir toute dépense imprévue et inévitable qui surviendrait en cours d'exercice.

2.2. Dépenses de capital

Le littera BB : Equipement et mobilier couvre l'acquisition des machines et du petit mobilier non fournis par le PRB.

Le principal poste de dépenses de capital, au *littera DD : Informatique et bureautique*, couvre l'acquisition des PC portables et des licences contenant les applications bureautiques courantes, dont le support est assuré par le service informatique du Parlement. Ce matériel et ces licences ont été acquis via les contrats-cadre du CIRB.

Annexe : Financement du service de médiation bruxellois

Dépenses prises en charge par le Parlement bruxellois	Dépenses à charge de la dotation du Médiateur bruxellois
Bâtiment	Dépenses de personnel
Mobilier	Assurances
Infrastructure et équipement informatique fixes	Secrétariat social
Equipement téléphonie	Service externe de prévention et protection
Nettoyage	Petit équipement et fournitures de bureau
Sécurisation	Catering
Charges de consommations courante (eau et énergie)	Documentation
Service informatique (suivant protocole)	Poste et télécommunications
	Informatique et bureautique (hardware et software)
	Publications
	Site internet
	Campagne d'information
	Relations publiques
	Honoraires experts / traduction
	Relations internationales
	Missions spécifiques
	Dépenses imprévisibles

integriteitsschendingen die niet door het eigen personeel van de instelling kunnen worden behandeld en waarvoor een beroep moet worden gedaan op externe deskundigen.

Littera I : Onvoorziene uitgaven dient ter dekking van onvoorziene en onvermijdbare uitgaven die zich in de loop van het begrotingsjaar kunnen voordoen.

2.2. Kapitaaluitgaven

Littera BB : Uitrusting en meubilair dekt de aankoop van apparaten en klein meubilair die niet door het BHP geleverd worden.

De belangrijkste kapitaaluitgave, onder *littera DD : Informatica en bureautica*, betreft de aanschaf van laptops en licenties met de gebruikelijke kantoortoepassingen, die worden ondersteund door de informaticadienst van het Parlement. Deze apparatuur en licenties werden verworven via de CIBG-raamcontracten.

Bijlage: Financiering van de Brusselse ombudsdienst

Kosten gedragen door het Brussels Parlement	Kosten ten laste van de dotatie van de Brusselse ombudsdienst
Gebouw	Personeelskosten
Meubilair	Verzekeringen
Infrastructuur en vaste IT uitrusting	Sociaal secretariaat
Uitrusting vaste telefonie	Externe dienst preventie en bescherming
Schoonmaak	Kleine uitrusting en kantoorbodigheden
Beveiliging	Catering
Verbruikskosten (water en energie)	Documentatie
Informaticadienst (volgens protocol)	Post en telecom
	Informatica en bureautica (hardware en software)
	Publicaties
	Website
	Informatiecampagne
	Publieke relaties
	Experten en vertaling
	Internationale relaties
	Bijzondere opdrachten
	Onvoorziene uitgaven