



GEWONE ZITTING 2023-2024

15 NOVEMBER 2023

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

VOORSTEL VAN AANGEPASTE
BEGROTING 2023 EN INITIËLE
BEGROTING 2024 VAN
DE BRUSSELSE OMBUDSVROUW

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

15 NOVEMBRE 2023

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

ASSEMBLÉE RÉUNIE DE LA
COMMISSION COMMUNAUTAIRE
COMMUNE

PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2023
ET DE BUDGET INITIAL 2024
DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

BRUSSELSE OMBUDSDIENST - SERVICE DE MEDIATION BRUXELLOIS					
ONTWERP VAN BEGROTINGSAANPASSING 2023 EN BEGROTING 2024/PROJET BUDGET 2023 AJUSTÉ ET 2024 INITIAL					
Artikel Article	Uitgavencategorieën	2023 initiële/initial	2023 aangepast/ajusté	2024 initiële/initial	Catégorie de dépenses
TITRE I : Operationele uitgaven/Dépenses courantes					
A : PERSONEEL/PERSONNEL					
A 1000	Loonmassa, wettelijke toelagen en uitkeringen, werkgeversbijdragen	€ 1.356.000,00	€ 1.276.000,00	€ 1.515.000,00	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	€ 3.500,00	€ 2.000,00	€ 3.000,00	Bien-être du personnel
A 4000	Aanwerving (publicaties, jurykosten)	€ 2.000,00	€ 3.000,00	€ 1.000,00	Recrutement (publications, frais jury)
A 5000	Opleiding	€ 10.000,00	€ 13.000,00	€ 15.000,00	Formation
A 6000	Activiteitsgebonden kosten (permanenties, dienstreizen)	€ 3.000,00	€ 1.000,00	€ 3.000,00	Frais liés à activités (permanences, missions)
A 7000	Professionele bijdragen (ACFE, IFA, POOL)	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)
	Totaal	€ 1.394.500,00	€ 1.315.000,00	€ 1.557.000,00	Total
B : UTRUSTING EN BENODIGDHEDEN/ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES					
B 1000	Klein materiaal	€ 2.000,00	€ 500,00	€ 2.000,00	Petit équipement
B 2000	Kantoorbenodigdheden	€ 3.000,00	€ 2.000,00	€ 3.000,00	Fournitures de bureau
B 3000	Catering	€ 3.000,00	€ 2.500,00	€ 3.000,00	Catering
B 4000	Documentatie	€ 2.000,00	€ 1.000,00	€ 2.000,00	Documentation
	Totaal	€ 10.000,00	€ 6.000,00	€ 10.000,00	Total
C : POST EN TELECOMMUNICATIE/POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION					
C 1000	Vaste telefonie	€ 4.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00	Téléphonie fixe
C 2000	Mobiele telefonie	€ 1.500,00	€ 2.000,00	€ 2.500,00	Téléphonie mobile
C 3000	Gratis nummer	€ 3.000,00	€ -	€ 2.000,00	Numéro vert
C 4000	Post	€ 1.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00	Frais postaux
	Totaal	€ 9.500,00	€ 6.000,00	€ 8.500,00	Total
D : INFORMATICA EN BUREAUTICA/INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE					
D 1000	Contracten en benodigdheden	€ 30.000,00	€ 92.000,00	€ 30.000,00	Contrats et fournitures
D 2000	Externe diensten	€ 5.000,00	€ 13.000,00	€ 13.000,00	Services externes
	Totaal	€ 35.000,00	€ 105.000,00	€ 43.000,00	Total

E : COMMUNICATIE EN EXTERNE RELATIES/COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES					
E 1000	Drukwerk	€ 15.000,00	€ 11.000,00	€ 11.000,00	Impressions
E 2000	Pers	€ 4.000,00	€ 2.000,00	€ 10.000,00	Presse
E 3000	Website	€ 20.000,00	€ 30.000,00	€ 20.000,00	Site internet
E 4000	Informatiescampagne	€ 40.000,00	€ 34.500,00	€ 50.000,00	Campagne d'information
E 5000	Public relations	€ 10.000,00	€ 1.000,00	€ 4.500,00	Relations publiques
E 6000	Organisatie van studiedagen, colloquia	€ 5.000,00	€ 1.500,00	€ 4.500,00	Organisation journée d'études, colloques
	Totaal	€ 94.000,00	€ 80.000,00	€ 100.000,00	Total
F : INTERNATIONALE RELATIES/RELATIONS INTERNATIONALES					
F 1000	Opdrachten in het buitenland	€ 4.000,00	€ 2.500,00	€ 5.000,00	Missions à l'étranger
F 2000	Buitenlandse delegaties en stagiairs	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00	Délégations étrangères et stagiaires
F 3000	Lidmaatschapskosten voor internationale organisaties (IOI, AOMF)	€ 2.500,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00	Cotisations organisations internationales (IOI, AOMF)
	Totaal	€ 7.000,00	€ 5.000,00	€ 7.500,00	Total
G : DIENSTEN VAN DERDEN/PRESTATIONS DE TIERS					
G 1000	Experten	€ 5.000,00	€ 25.000,00	€ 30.000,00	Experts
G 2000	Sociaal Secretariaat	€ 4.500,00	€ 4.000,00	€ 4.500,00	Secrétariat social
G 3000	Externe dienst preventie en bescherming	€ 2.500,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00	Service externe de prévention et protection
G 4000	Boekhouder	€ 6.000,00	€ 8.000,00	€ 5.000,00	Comptable
G 5000	Vertalingen	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 12.000,00	Traductions
	Totaal	€ 28.000,00	€ 49.000,00	€ 53.500,00	Total
H : SPECIEKE OPDRACHTEN/MISSIONS SPÉCIFIQUES					
H 1000	Totaal	€ 25.000,00	€ 10.000,00	€ 25.000,00	Total
I : ONVOORZIENBARE UITGAVEN/DÉPENSES IMPRÉVISIBLES					
I 1000	Totaal	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	Total
	SUBTOTAAL operationele uitgaven	€ 1.608.000,00	€ 1.581.000,00	€ 1.809.500,00	SOUS-TOTAL dépenses courantes
TITRE II : Kapitaaluitgaven/Dépenses de capital					
BB : UTRUSTING EN MEUBILAIR/ÉQUIPEMENT ET MOBILIER					
BB 1000	Uitrusting en klein meubilair (machines, lampen, meubels, etc.)	€ 1.000,00	€ 3.000,00	€ 1.000,00	Équipement et petit mobilier (machines, lampes, meubles etc.)
	Totaal	€ 1.000,00	€ 3.000,00	€ 1.000,00	Total
DD : INFORMATICA EN BUREAUTICA/INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE					
DD 1000	Hardware en software	€ 5.000,00	€ 30.000,00	€ 5.000,00	Hardware et software
	Totaal	€ 5.000,00	€ 30.000,00	€ 5.000,00	Total
	SUBTOTAAL kapitaaluitgaven	€ 6.000,00	€ 33.000,00	€ 6.000,00	SOUS-TOTAL dépenses de capital
	TOTAAL	€ 1.614.000,00	€ 1.614.000,00	€ 1.815.500,00	TOTAL

**COMMENTAAR BIJ DE AANGEPASTE
BEGROTING 2023 EN DE INITIËLE
BEGROTING 2024 VAN DE BRUSSELSE
OMBUDSVROUW**

1. Algemeen

De previsionele bedragen voor het begrotingsjaar 2023 voor Ombuds Brussel bedroegen 1.614.000 euro en blijven ongewijzigd bij de aanpassing.

Bij de aanpassing van de uitgavenbegroting is er enkel een herverdeling tussen de uitgavenposten geweest.

De belangrijkste uitgaven *in 2023* waren enerzijds bestemd voor de verdere aanwerving van personeel en anderzijds voor de uitvoering van de overheidsopdrachten voor diensten die in de loop van het jaar werden gelanceerd en betrekking hebben op de communicatie van de instelling (ontwikkeling van de visuele identiteit, ontwerp van de website), de implementatie van CRM voor het dossierbeheer en de migratie van het computersysteem naar de Office 365-omgeving.

**COMMENTAIRES CONCERNANT LE
BUDGET 2023 AJUSTÉ ET LE BUDGET 2024
INITIAL DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE**

1. Généralités

Les moyens prévisionnels alloués à Ombuds Bruxelles pour l'exercice 2023 s'élevaient à 1.614.000 euros et restent inchangés dans cet ajustement.

Cet ajustement comprend donc pour le budget des dépenses uniquement une redistribution entre les postes de dépenses.

Les principales dépenses effectuées *en 2023* ont concerné la suite du recrutement du personnel d'une part, et la concrétisation des marchés de services lancés en cours d'année, qui concernent la communication de l'institution (mise en œuvre de l'identité visuelle, création du site internet), l'implémentation d'un CRM pour la gestion des dossiers et la migration de notre système informatique vers l'environnement Office 365.

De voorlopige personeelsformatie 2022-2024, zoals goedgekeurd door de assemblees, voorzag in 12 VTE's voor 2023. Op 1 oktober 2023 zijn er 11 VTE's in dienst. Er moet nog een laatste betrekking ingevuld worden.

Voor het begrotingsjaar 2024 voorzien we in dit stadium niet in extra aanwervingen. Bijgevolg gaan we uit van een begrotingsbasis die gelijk is aan die van 2023 (1.614.000 euro), waaraan we de loopbaanevolutie en een indexsprong in mei toevoegen in de uitgavenpost voor personeelskosten (A1000).

Na toepassing van een inflatie van 3,9 % op de overige uitgaven en een herziening van alle uitgavenposten, komen we uit op een begroting van 1.815.500 euro voor 2024.

De volgende tabel bevat, voor alle *uitgaven*, een synthese van de initiële begroting 2023, de aangepaste begroting 2023 en de begroting 2024.

Le cadre provisoire du personnel 2022-2024, tel qu'approuvé par les assemblées, prévoyait 12 ETP pour 2023. Au 1^{er} octobre 2023, nous en sommes à 11 ETP et un dernier engagement reste à pourvoir.

Pour l'exercice 2024, nous ne prévoyons pas d'engagements supplémentaires à ce stade. Nous partons donc sur une base budgétaire égale à celle de 2023 (1.614.000 euros), à laquelle nous ajoutons l'évolution des carrières et un saut d'indice en mai, dans le poste des dépenses liées aux frais de personnel (A1000).

Après application de l'inflation de 3,9 % sur les autres dépenses et révision de l'ensemble des postes dépenses, cela aboutit à un budget de 1.815.500 euros pour 2024.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des *dépenses*, une synthèse du budget 2023 initial, budget 2023 ajusté et du budget 2024.

Kredietsoort Type de crédit	Kredieten 2023 Crédits 2023	Kredieten 2023 (aangepast) Crédits 2023 (ajustés)	Kredieten 2024 Crédits 2024
Lopende uitgaven Dépenses courantes	1.608.000,00	1.581.000,00	1.809.500,00
Kapitaaluitgaven Dépenses de capital	6.000,00	33.000,00	6.000,00
TOTAAL - TOTAL	1.614.000,00	1.614.000,00	1.815.500,00

2. Commentaar bij de uitgaven per littera

2.1 Lopende uitgaven

De uitgaven voor *littera A: Personeel* waren lager dan begroot, hoofdzakelijk in rubriek *A1000 Loonsom*, wettelijke toelagen en uitkeringen.

Zoals hierboven uitgelegd, voorzag de personeelsformatie in 12 VTE's voor 2023. Op 1 oktober 2023 waren er 11 VTE's in dienst en was er nog een aanwerving aan de gang. De nieuwe raming van de loonsom is daarom gemaakt op basis van het werkelijke aantal personeelsleden.

De personeelskosten bedragen aldus 1.276.000 euro voor 2023 en zouden 1.515.000 euro bereiken in 2024, inclusief de MIVB- en NMBS-abonnementen. De MIVB-abonnementen, die voorheen waren opgenomen in *littera A3000: MIVB-abonnementen*, zijn nu opgenomen in *littera A1000: Personeel*, net als de NMBS-abonnementen. *Littera A3000* is voortaan bestemd voor uitgaven voor het welzijn van het personeel.

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1 Dépenses courantes

Concernant les dépenses du *littera A: Personnel*, elles ont été moins élevées que prévu, essentiellement dans la rubrique *A1000 Masse salariale*, allocations et indemnités réglementaires.

Comme expliqué ci-dessus, le cadre prévoyait 12 ETP pour 2023, or, au 1^{er} octobre 2023, nous en sommes à 11 ETP et un engagement est encore en cours. La nouvelle estimation de la masse salariale a donc été faite sur la base de ces effectifs réels.

Les dépenses de personnel s'élèvent ainsi à 1.276.000 euros pour 2023 et devraient atteindre 1.515.000 euros en 2024, abonnements STIB et SNCB y compris. Les abonnements STIB, auparavant repris sous le *littera A3000: Abonnements STIB*, sont maintenant inclus dans le *littera A1000: Personnel*, au même titre que les abonnements SNCB. Le *littera A3000* est désormais consacré aux dépenses en matière de bien-être du personnel.

Littera B: Uitrusting en benodigdheden behoeft geen commentaar.

Bij *littera C: Post en telecom* hebben we rekening gehouden met de lagere uitgaven voor vaste telefonie dan oorspronkelijk begroot. We hebben het gratis 0800-nummer nog niet kunnen activeren zoals oorspronkelijk gepland was, maar het project moet nog in 2023 worden uitgevoerd. De kosten zullen worden aangerekend op de begroting 2024.

Littera D: Informatica en bureautica financiert de verlenging van de licentie voor het platform voor het ontvangen van meldingen, alsook de kosten voor de implementatie van een dossierbeheersysteem, waarvoor de opdracht is gegund en die vanaf oktober 2023 zal worden uitgevoerd (D1000). De laatste ontwikkelingsfase en ondersteuningskosten worden aangerekend op de begroting 2024. De kosten voor externe diensten (D2000) hebben voornamelijk betrekking op de samenwerking met Paradigm voor de migratie naar Office 365.

In *littera E: Communicatie en externe relaties*, is de overheidsopdracht voor de website gegund. De opdracht wordt vanaf september 2023 uitgevoerd. We verwachten bijgevolg een grote uitgave voor dit project in 2023 en voor ondersteunings- en onderhoudskosten in 2024 (E3000). Voorts konden de uitgaven voor de overheidsopdracht betreffende de visuele identiteit, die we voor 2022 hadden gepland, pas dit jaar daadwerkelijk worden gedaan (E4000). De communicatiecampagne zal in 2024 verder uitgerold worden.

Het bedrag voor *littera F: Internationale betrekkingen* is bij de aanpassing verlaagd, want de instelling heeft in 2023 slechts aan twee korte buitenlandse missies deelgenomen, de ene in het kader van het Beneluxnetwerk in Den Haag en de andere in het kader van de AOMF in Luxemburg. Anderzijds is Ombuds Brussel van plan in 2024 deel te nemen aan het wereldcongres van het International Ombudsman Institute, dat in het voorjaar in Den Haag zal plaatshebben, en aan het congres van de AOMF, dat in oktober in Québec zal plaatshebben.

Het bedrag voor *littera G: Diensten van derden* moest worden verhoogd ten opzichte van de initiële begroting, voornamelijk wegens het gebruik van externe expertise (G1000), enerzijds voor de terbeschikkingstelling van een externe DPO, via Paradigm, en anderzijds voor bijstand bij de integriteitsonderzoeken. We overwegen om vanaf 2024 een raamovereenkomst voor dit type diensten te sluiten. We zullen eveneens een overheidsopdracht voor juridisch advies organiseren om het statuut van de instelling uit te werken en vragen te beantwoorden die rijzen bij het vervullen van onze taken, met name met betrekking tot de afbakening van ons bevoegdheidsgebied.

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

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

Le *littera D: Informatique et bureautique* reprend le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements ainsi que les frais liés à l'implémentation d'un système de gestion de dossiers, pour lequel le marché a été attribué et a démarré en octobre 2023 (D1000). La dernière phase de développement et les frais de support sont imputés sur 2024. Les frais pour les services externes (D2000) concernent essentiellement la collaboration avec Paradigm pour la migration vers Office 365.

Dans le *littera E: Communication et relations externes*, le marché pour le site internet a été attribué et a démarré en septembre 2023. Nous prévoyons donc une grosse dépense pour ce projet en 2023, le solde et les frais de support et de maintenance en 2024 (E3000). Par ailleurs, les dépenses pour le marché identité visuelle que nous avons prévues en 2022 n'ont finalement pu être réalisées que cette année-ci (E4000). Le déploiement de la campagne de communication se poursuivra en 2024.

Le *littera F: Relations internationales* a été diminué à l'ajustement car l'institution n'aura participé qu'à deux brèves missions à l'étranger en 2023, l'une dans le cadre du réseau Benelux à La Haye, et l'autre dans le cadre de l'AOMF à Luxembourg. Par contre, en 2024, Ombuds Bruxelles a prévu de participer au congrès mondial de l'Institut international de l'ombudsman (IIO), qui se tiendra à La Haye au printemps, et à celui de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF) qui aura lieu en octobre à Québec.

Le montant du *littera G: Prestations de tiers* a dû être augmenté par rapport au budget initial principalement pour le recours à de l'expertise externe (G1000), d'une part pour la mise à disposition d'un DPO externe, via Paradigm, et d'autre part pour de l'assistance dans les enquêtes intégrité. Nous envisageons de conclure un contrat-cadre pour ce type de services à partir de 2024. Nous allons également lancer un marché de consultance juridique en vue de l'élaboration du statut de l'institution et pour répondre à des questions qui se posent dans l'exercice de nos missions, concernant notamment la détermination de notre champ de compétence.

De kosten voor het opstarten en implementeren van het boekhoudsysteem van de instelling waren aanzienlijk (G4000). De externe ondersteuning zal noodzakelijk blijven. Ook de begroting voor de vertalingen is lichtjes gestegen voor de vertaling van teksten die voor het grote publiek bestemd zijn. We kunnen die vertalingen niet intern maken.

2.2 Kapitaaluitgaven

Littera BB: Uitrusting en meubilair heeft geen bijzonder commentaar.

De grote uitgaven voor *littera DD: Informatica en bureautica* hebben betrekking op de aankoop van licenties voor Office 365 en Microsoft Dynamics voor CRM, de verlenging van de licentie voor de boekhoudsoftware Bob50 en de verlenging van de Adobe-licenties.

3. Gebouw

We maken van deze gelegenheid gebruik om de aandacht van de parlementen te vestigen op het feit dat de lokalen die thans ter beschikking van de instelling zijn gesteld, op middellange termijn niet langer zouden volstaan. Met een totale bruikbare oppervlakte van ongeveer 200 m², waarvan 119 m² kantooruimte, zijn de lokalen net groot genoeg voor de 12 leden van het team dankzij het flexdesksysteem en het telewerk.

Voorts beschikt de dienst niet over een vergaderzaal die groot genoeg is voor het hele team of voor de steeds frequentere en noodzakelijke vergaderingen met externe partners. De enige vergaderzaal in het gebouw is berekend op maximaal 8 deelnemers. Daarom moeten we steeds vaker gebruikmaken van de vergaderzalen van het Parlement of zelfs externe vergaderzalen huren.

We hopen dan ook dat de behoeften van de instelling op middellange en lange termijn aan bod zullen komen in de huidige besprekingen van de gebouwen van het Gewestparlement.

Les frais pour le démarrage et l'implémentation de la gestion comptable de l'institution ont été importants (G4000). Le support externe restera nécessaire. De même, le budget pour les traductions augmente légèrement en 2024 afin de couvrir nos besoins de traduction pour les textes de communication à destination du grand public que nos effectifs ne nous permettent pas d'assurer en interne.

2.2 Dépenses de capital

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

Les grosses dépenses pour le *littera DD: Informatique et bureautique* portent sur l'achat des licences Office 365, des licences Microsoft Dynamics pour le CRM, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50 ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

3. Bâtiment

Nous profitons de la présente pour attirer l'attention des parlements sur le fait que les locaux actuellement mis à disposition de l'institution risquent de ne plus suffire à moyen terme. Avec une surface utile totale d'environ 200 m², dont 119 m² de bureaux, les locaux permettent tout juste d'héberger les 12 membres de l'équipe grâce au système de flex desk et au régime de télétravail mis en place.

Par ailleurs, le service ne dispose pas d'une salle de réunion suffisante pour réunir toute l'équipe, ni pour accueillir les réunions, de plus en plus fréquentes et nécessaires, avec des partenaires externes. En effet, la seule salle de réunion située dans les locaux ne permet pas de recevoir plus de 8 participants. Cela nous oblige donc à faire un appel de plus en plus régulier aux salles du Parlement, voire à louer des salles à l'extérieur.

Nous espérons donc que les besoins à moyen et long terme de l'institution pourront être pris en considération dans les réflexions en cours sur le parc immobilier du Parlement régional.