



Vlaams
Parlement

stuk **45-A** (2014-2015) – Nr. 1
ingediend op 15 december 2014 (2014-2015)

Ontwerp van werkingsbegroting

van de Vlaamse Ombudsdienst
voor het begrotingsjaar 2015

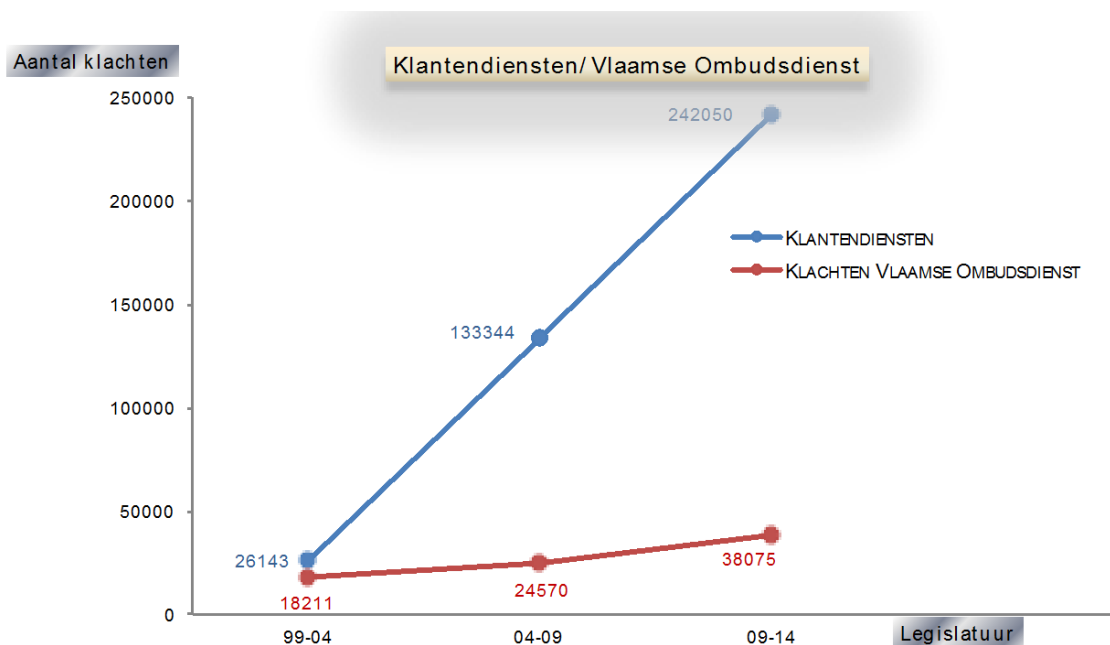
INHOUD

Toelichting	3
Begroting 2015	6
Samenvattende tabel	7
Gedetailleerde tabel	11

TOELICHTING

De Vlaams ombudsman werkt met een beleidsplan 2010-2016 (mandaatperiode) en met jaarlijkse werkplannen die dit beleidsplan uitvoeren. Deze plannen vinden een financiële vertaling in de meerjarenbegroting (momenteel de MJB 2015-2019) en de erbij aansluitende jaarbegroting, in dit geval de jaarbegroting voor het kalenderjaar 2015. Hierna volgt dus, bij wijze van inleiding tot de jaarbegroting 2015 en het nieuwe werkplan 2014-2015, eerst een analyse van onze resultaten bij de vier acties uit ons laatste werkplan 2013-2014.

Een eerste actie had betrekking op de rol van de ombudsman als inspirator en aanjager van de eerstelijnsklachtenbehandeling door de klanten- en klachtendiensten van de verschillende Vlaamse bestuursinstanties zelf (een rol verankerd in het Vlaams Klachtendecreet). Ons werkplan 2013-2014 vertrok vanuit de analyse dat de kwaliteit van die eerstelijnsklachtenbehandeling stijgt en we kunnen dat ondertussen ook kwantitatief illustreren via onderstaande grafiek.



Maar onder deze eerste actie kondigden we voorts toch vooral aan dat onze bezorgdheid en actie zou uitgaan naar de beleidsdomeinen waar we de juiste gesprekston nog niet gevonden hadden (die ons moest toelaten om hén te inspireren om vooruitgang te boeken). We zijn ondertussen eind 2014 en denken dat we nu ook een betere gesprekston hebben gevonden bij 'mobiliteit' (zie immers wat we daar aan vooruitgang hebben kunnen rapporteren in ons jaarverslag 2013). Onze grootste bezorgdheid betreft nu 'omgeving', waar we ons optrekken aan de passage in het regeerakkoord, die een eigen ombudsdienst op de eerste lijn in het vooruitzicht stelt. Voorts hebben we, zoals beloofd, werk gemaakt van duidelijker integrale rapportering; zo bezorgden we de verschillende parlementaire commissies in het najaar 2014 geïntegreerde thematische bundels, die telkens ons eigen hoofdstuk uit ons eigen jaarverslag linkten aan de overeenstemmende klachtenrapporten van de eerste lijn. We zorgden ook voor een nieuwe en verfijnde servicemeter, die hopelijk de eerste vruchten zal afwerpen in het klachtenboek 2014 (te verschijnen medio maart 2015).

Een tweede actie uit het werkplan 2013-2014 had betrekking op onze opdracht om mensen door te verwijzen naar de juiste deur en, zoals beloofd, hebben we onze samenwerking met de Infolijn 1700 verder uitgediept. Zoals bekend beantwoordt 1700 de basistelefoons naar de ombudsman. Ondertussen hebben we ook al hier en daar kunnen meewerken aan de verbetering van verschillende 1700-scripts met basisinformatie, maar we streven er uiteraard verder naar om dit nog meer systematisch te kunnen doen. Ook proberen we steeds meer organisaties te overtuigen om rechtstreeks samen te werken met 1700 tot en met bijvoorbeeld rechtstreekse doorschakelmogelijkheden voor de 1700 naar grote spelers als de FOD's Financiën of Economie.

Een derde actie had betrekking op de vaststelling dat de Ombudsman – met 80 verzoeningen in 2012 – tekort schoot in zijn corebusiness en 'unique selling point'. Helaas bereikten we ook in 2013 opnieuw slechts 80 verzoeningen. Het blijft dus ook de komende jaren dé grote uitdaging om verder te vernieuwen en méér tastbare resultaten op dat vlak te halen, al weet bijvoorbeeld ook de Raad van Vergunningsbetwistingen ondertussen hoe uitdagend de bemiddelingsopdracht in de tweede lijn is (hun recente jaarverslag over 2013-2014 signaleert een twintigtal intenties om de Raad te vragen om te bemiddelen, maar geen enkele bemiddeling slaagde tot hiertoe). Wat we wél consequent zijn blijven doen (en ook zullen blijven doen) is om via de sociale media en onze website kort-op-de-bal te spelen in onze communicatie over onze verzoeningen en aanbevelingen, met als hoofdlijn de boodschap dat klachtenmanagement en kwaliteitsmanagement twee benaderingen zijn van dezelfde werkelijkheid.

Een vierde en laatste actie had betrekking op onze 'andere manier van werken', waarvoor onze werkomgeving nu heel wat beter is uitgerust (al zijn er nog verbeteringen mogelijk) en die ons team ook effectief toelaat om wendbaar en duurzaam onze opdracht waar te maken.

Werkplan 2014-2015

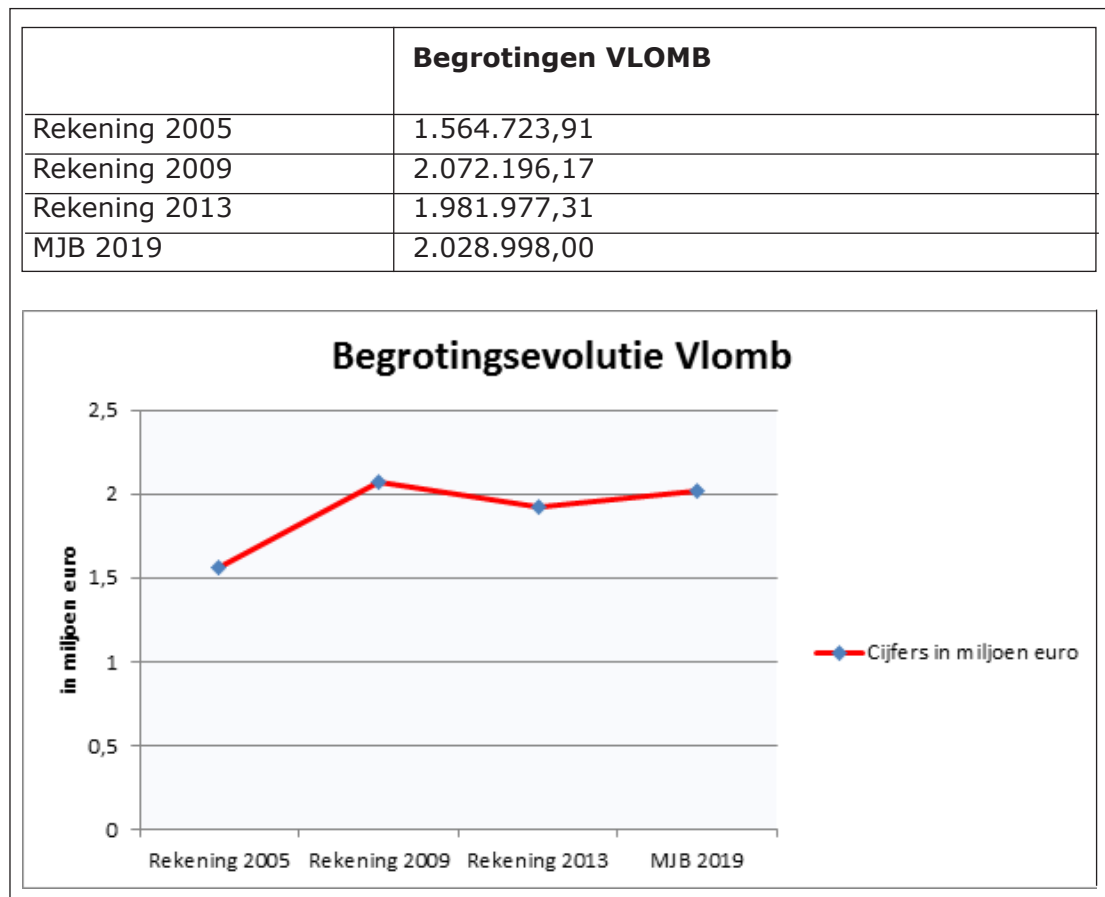
De Vlaamse Ombudsdienst heeft op zijn teamdag van 26 september 2014 deze en andere uitdagingen besproken en vastgesteld dat:

- a) de Vlaamse Ombudsdienst zich de komende jaren in eerste instantie verder wenst te profileren als de referentie voor alternatieve geschillenbeslechting binnen de Vlaamse overheid zelf (waar we ons zeker voornemen om een actieve rol te spelen bij het denken rond het in het regeerakkoord aangekondigde nieuwe decreet Bestuursrecht). Daarbij zullen we voorts vooral ook blijven doorgaan met onze inspanningen om een positieve sfeer te creëren rond de constante stroom van kleine en grotere successen en resultaten binnen de klachtenpiramide van de Vlaamse overheid, met als ultieme betrachting de steeds betere integratie van het signaal van onvrede in het kwaliteitsbeleid. Een heel concreet verbetertraject daarbij is overigens het maken van een nieuwe eigen website. Evenzo staan we vanzelfsprekend positief tegenover onze – in het regeerakkoord – aangekondigde bijkomende bevoegdheid inzake gender (potentiële locomotief voor alternatieve geschillenbeslechting in de private sfeer), waar we ons zullen inspannen om – met het volle vertrouwen van allen – enig verschil te maken in deze aangelegenheid.
- b) de alternatieve geschillenbeslechting buiten de Vlaamse overheid voorts niet tot de corebusiness van de Vlaamse Ombudsdienst behoort, maar uiteraard wel tot ons interessedomein. Dit betekent dat onze acties daar zullen blijven gaan van:
 - soms noodzakelijke aanwezigheid (in een aantal nationale en internationale kringen in de sfeer van de alternatieve geschillenbeslechting);
 - over actieve participatie (we participeren actief, van zodra we de kans krijgen om ons Vlaams model elders op de kaart te zetten of te laten challengen;

zo staan we vanzelfsprekend ook positief tegenover elke vraag om ons te betrekken bij bijvoorbeeld lokale alternatieve geschillenbehandeling, maar we gaan er niet actief naar op zoek);

- tot tegelijk de nodige terughoudendheid (geen bestuursmandaten bijvoorbeeld in organisaties rond alternatieve geschillenbehandeling, wanneer we daar onvoldoende onze boodschap kunnen doordrukken dat de partners rond alternatieve geschillenbehandeling ook zichzelf constant in vraag horen te stellen).

Gelet op al wat voorafgaat, kan de Vlaamse Ombudsdienst dit werkplan blijven realiseren met momenteel 12 mensen, wat betekent dat we al een hele tijd één volledig grote werkruimte en meer dan 2 voltijdequivalenten in potentiële reserve houden, omdat de ombudsman en zijn team ervaren dat we al wat voorafgaat mogen en kunnen doen in een voldoende stabiel klimaat.



Zoals de tabel toont, blijven dit werkplan 2014-2015 en deze begroting 2015 daarom binnen de mandaatbelofte om 'niet voortdurend meer mensen en middelen te vragen'. Dit werkplan past dat adagium toe op zowel de werkingskosten, als op de personeelskosten en ook op de investeringsuitgaven en de projectkosten.

BEGROTING 2015

	2015
Uitgaven	
Investeringskosten	7.500,00
Projecten	170.000,00
Werkingskosten	341.498,00
Personeelskosten	1.283.000,00
Totaal	1.801.998,00
Inkomsten	
Dotatie	1.668.939,00
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	132.959,00
Financiële opbrengsten	100,00
Totaal	1.801.998,00

Artikel 1

De plenaire vergadering keurt de uitgavenbegroting 2015 van 1.801.998 euro en de ontvangstenbegroting van 1.801.998 euro, samengesteld uit een dotatie van 1.668.939 euro, een onttrekking aan de reserves van 132.959 euro en 100 euro financiële opbrengsten, goed.

Artikel 2

De begroting wordt uitgevoerd conform het Begrotings- en Boekhoudreglement van het Vlaams Parlement zoals goedgekeurd door het Bureau.

Jan PEUMANS,
voorzitter

Sonia CLAES,
secretaris

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2015
SAMENVATTENDE TABEL

**Vlaamse Ombudsdienst
Begroting van 2015 (SAMENVATTENDE TABEL)**

		BG_2015
KOSTEN		
Investerings		
Recurrente investeringsplannen		2.000,00 €
Bestaande investeringsplannen		5.500,00 €
subtotaal		7.500,00 €
Projecten		
		170.000,00 €
Kosten		
Diensten en diverse goederen		341.498,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen		1.283.000,00 €
subtotaal		1.624.498,00 €
	TOTAAL	1.801.998,00 €
INKOMSTEN		
Opbrengsten		
Andere bedrijfsopbrengsten		1.668.939,00 €
Financiële opbrengsten		100,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves		132.959,00 €
	TOTAAL	1.801.998,00 €

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2015
GEDETAILLEERDE TABEL

Vlaamse Ombudsdienst

Begroting van 2015 : BEGROTINGSOVERZICHT

KOSTEN**Investerings**

	RK_2013	BG_2014	BG_2015
Recurrente investeringsplannen		2.000,00 €	2.000,00 €
(IV0001VOMB) Aankoop buretica		2.000,00 €	2.000,00 €
Bestaande investeringsplannen	5.806,19 €	5.500,00 €	5.500,00 €
(IV0602VOMB) Meubilair	5.806,19 €	5.000,00 €	5.000,00 €
(IV0603VOMB) Machines en toestellen		500,00 €	500,00 €
subtotaal	5.806,19 €	7.500,00 €	7.500,00 €

Projecten

Projecten met projectleider	387.567,61 €	220.000,00 €	170.000,00 €
(PL0604VOMB) Website	272,25 €	60.000,00 €	10.000,00 €
(PL0605VOMB) Campagnes	205.503,64 €	120.000,00 €	120.000,00 €
(PL0002VOMB) Process Reengineering	164.555,20 €	20.000,00 €	20.000,00 €
(PL0003VOMB) Onderzoeksprojecten art15§3 Ombudsdecreet		10.000,00 €	10.000,00 €
(PL0005VOMB) Anders werken	17.236,52 €	5.000,00 €	5.000,00 €
(PL0006VOMB) 1700		5.000,00 €	5.000,00 €
subtotaal	387.567,61 €	220.000,00 €	170.000,00 €

Kosten

Diensten en diverse goederen	291.210,31 €	339.772,00 €	341.498,00 €
(611101) Huurlasten gebouwen	103.387,67 €	103.388,00 €	103.388,00 €
(611102) Huurlasten installaties, machines en uitrusting	2.135,15 €	5.000,00 €	5.000,00 €
(611106) Huurlasten lokalen evenementen	750,00 €	500,00 €	500,00 €
(611202) Onderhoud en herstellingen installaties, machines en uitrusting	493,68 €	510,00 €	510,00 €
(611205) Onderhoud en herstellingen ICT	10.512,16 €	15.000,00 €	15.000,00 €
(612202) Documentatie en tijdschriften	3.525,84 €	3.490,00 €	3.500,00 €
(612204) Kantoormateriaal (enkel gebruik ppl's)	2.425,25 €	3.500,00 €	3.500,00 €
(612206) Andere verbruiksgoederen	5.500,58 €	2.450,00 €	2.500,00 €
(612303) Ander drukwerk	8.428,01 €	15.000,00 €	10.000,00 €
(613201) Consultancy informatica		10.000,00 €	10.000,00 €

Vlaamse Ombudsdienst
Begroting van 2015

KOSTEN**Kosten**

	RK_2013	BG_2014	BG_2015
Diensten en diverse goederen			
(613202) Andere prestaties	26,00 €	100,00 €	100,00 €
(613203) Interimbureaus			
(613205) Vertaal- en correctiewerk	1.993,84 €	4.500,00 €	2.500,00 €
(613206) Opleiding	6.611,86 €	8.000,00 €	8.000,00 €
(613207) Interne en externe werving	11.242,22 €		10.000,00 €
(613208) Reis- en verblijfskosten	8.342,35 €	10.000,00 €	10.000,00 €
(615102) Geschenken en bloemen	2.030,36 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(615103) Evenementen - Recepties	6.377,50 €	8.500,00 €	8.500,00 €
(615104) Lunchkosten	6.716,54 €	7.000,00 €	7.000,00 €
(615105) Promo- & Informatiemateriaal	6.245,38 €	16.500,00 €	20.000,00 €
(616101) Frankeer- en verzendingskosten	820,31 €	5.000,00 €	3.000,00 €
(616102) Vaste telefonie	10.246,31 €	13.000,00 €	12.000,00 €
(616103) Mobiele telefonie	2.188,91 €	3.000,00 €	3.500,00 €
(617101) Softwarelicenties		8.000,00 €	8.000,00 €
(618101) Bijdrage aan dmv/zelfbedieningsrestaurant	7.377,34 €	11.500,00 €	10.000,00 €
(618102) Algemene ondersteuning algemeen secretariaat	83.833,05 €	83.834,00 €	83.000,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	1.157.396,71 €	1.265.000,00 €	1.283.000,00 €
(620301) Salaris personeel	866.271,52 €	957.000,00 €	971.000,00 €
(620302) Kinderbijslag	25.814,38 €	26.000,00 €	26.000,00 €
(620303) Vakantiegeld	61.050,29 €	55.000,00 €	61.000,00 €
(620304) Eindejaarstoelage	45.972,74 €	53.000,00 €	55.000,00 €
(620305) Schooltoelage	16.962,20 €	18.000,00 €	19.000,00 €
(620306) Reiskostenvergoeding	36.788,76 €	38.000,00 €	37.000,00 €
(620307) Andere vergoedingen	2.940,32 €	3.000,00 €	3.000,00 €
(620308) Werkgeversbijdrage sz	85.685,28 €	98.000,00 €	97.000,00 €
(620309) Verzekeringen	15.911,22 €	17.000,00 €	14.000,00 €
Overboeking naar de reserves	99.996,49 €		
(680100) Aanleg van onbestemde reserves	99.996,49 €		
Resultaatverwerking			
(696100) Andere rechthebbenden	40.000,00 €		

Vlaamse Ombudsdienst
Begroting van 2015

KOSTEN				RK_2013	BG_2014	BG_2015
Kosten				1.588.603,51 €	1.604.772,00 €	1.624.498,00 €
subtotaal						
				1.981.977,31 €	1.832.272,00 €	1.801.998,00 €
				TOTAAL		

Vlaamse Ombudsdienst
Begroting van 2015

	RK_2013	BG_2014	BG_2015
INKOMSTEN			
Opbrengsten			
Omzet	235,96 €		
(700105) Verkoop diverse artikelen	235,96 €		
Andere bedrijfsopbrengsten	1.659.499,00 €	1.731.775,00 €	1.668.939,00 €
(740101) Ontvangen werkingstoelagen	1.659.499,00 €	1.731.775,00 €	1.668.939,00 €
(741108) Terugbetaling materiële kosten			
Financiële opbrengsten	31,37 €	500,00 €	100,00 €
(751101) Intresten op rekening courant	31,37 €	500,00 €	100,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	192.222,84 €	99.997,00 €	132.959,00 €
(780100) Onttrekking aan de onbestemde reserves	192.222,84 €	99.997,00 €	132.959,00 €
Resultaatverwerking	139.996,49 €		
(790100) Overgedragen winst van het vorige boekjaar	139.996,49 €		
TOTAAL	1.991.985,66 €	1.832.272,00 €	1.801.998,00 €