Vlaams
Parlement

45-A (2019-2020) – Nr. 1
ingediend op 17 december 2019 (2019-2020)

Ontwerp van werkingsbegroting

van de Vlaamse Ombudsdienst
over 2020

verzendcode: PAR

INHOUD

Toelichting 3
Begroting 2020 5
Samenvattende tabel 7
Gedetailleerde tabel 11

TOELICHTING

De begroting 2019 heeft de ombudsman in staat gesteld om een inhaaloperatie te doen en zo mensen en middelen nuttig aan te wenden voor het takenpakket dat voorligt. Dit begrotingsvoorstel 2020 kan op die manier nu voorzichtige begrotingscijfers formuleren in lijn met het begrotingsbeleid dat de huidige ombudsman sedert 2010 voert.

Deze begroting houdt nog geen rekening met het in het regeerakkoord aangekondigde Vlaamse gelijkekansencentrum dat de opdrachten van Unia en de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst zal bundelen. De ombudsman ondersteunt vanzelfsprekend elke bundeling van opdrachten, zoals ook eerder bleek uit zijn aanbod om zelfs nog een stuk verder te gaan en de Vlaamse Ombudsdienst integraal te bundelen tot een slagkrachtige Vlaamse Alternatieve Geschillenkamer (zie jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst 2018, *Parl.St.* Vl.Parl. 2018-19, 41/1, p. 33).

In dat scenario zou verder gebouwd kunnen worden op de inmiddels reeds bereikte resultaten, nu halverwege de looptijd van het beleidsplan 2016-september 2022. Hieronder worden drie aspecten daarvan belicht. Het gaat om: (1) een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, (2) met een ruimere reikwijdte, en (3) verdiepte werkmethoden.

(1) In 2016 moest het scherper bemiddelingsprofiel nog volgen uit het geplande Bestuursdecreet. Intussen is dat in voege getreden. Dat decreet bevat de belangrijke verschuiving van een louter recht om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienstverlening (onder het regime van het oude Klachtdecreet uit 2001), richting bemiddelingsbereidheid bij de overheid (in het nieuwe Bestuursdecreet).

    Mede om die reden kon de ombudsman in het voorjaar van 2019, zijn jaarlijkse Klachtenboek – dat de verslagen bundelt van de eerstelijns-klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten – omdopen tot een Bemiddelingsboek dat veel meer dan vroeger focuste op oplossingen en verzoeningsresultaten.

(2) Het tweede oogmerk, de ruimere reikwijdte, kwam eveneens een stuk dichterbij. Deze evolutie blijkt duidelijk uit de steeds ruimere rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst en daarnaast uit de groeiende werking in Vlaamse aangelegenheden. Sinds 2018 is het ombudswerk van ziekenhuizen en de psychiatrie onderdeel van de rapportage bij de Vlaamse Ombudsdienst. In 2020 volgen de woonactoren en de zorgkassen. De goede resultaten van de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst hebben gemaakt dat die in 2019 een bijkomende #MeToo-opdracht kreeg in de sectoren media en cultuur. Ook de Lokale Kamer maakte een sprong door in 2019 in negen maanden tijd van één aangesloten gemeente naar zeven te evolueren.

    Het Bemiddelingsboek, dat rapportages op al die terreinen bundelt, groeit zo snel aan in reikwijdte en beweegt duidelijk in de richting van een 'Bemiddelingsboek van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting'.

    Zo stond de editie 2018 van dit Bemiddelingsboek in het teken van 416.343 signalen in totaal en vooral van 10.000 bereikte oplossingen via alternatieve geschillenbeslechting (terwijl het beleidsplan eerder slechts rekende op 1000 jaarlijkse resultaten) én de ambitie om 100.000 oplossingen (of 20.000 per jaar) te tonen tijdens de legislatuur 2019-2024.

Successen bestaan naast uitdagingen en de ombudsman weet dat er grote uitdagingen zijn voor de Vlaamse Alternatieve Geschillenbeslechting op gebied van reikwijdte. Ten eerste is een aandachtspunt steevast de rechtstreekse dienstverlening, zijnde het aanbieden van voldoende performante en gecoördineerde EHBO of 'eerste hulp bij onvrede'. Die situeert zich klaarblijkelijk heel vaak in domeinen waarin de Vlaamse overheid niet meteen in beeld is.

Ten tweede worstelen nog te veel Vlaamse en lokale bestuursinstanties met het bemiddelingsgerichte klachtenmanagement. Daar ligt duidelijk een aandachtspunt voor de komende jaren.

In het bijzonder moet in dit verband aandacht gaan naar de versterking van alternatieve geschillenbeslechting bij dienstverlening die mensen ervaren als Vlaamse publiek-private samenwerkingsverbanden, zoals de dossiers bij Syntra of de dienstencheques of facturen in de kinderopvang, maar even goed bij school-, zorg- en nutsfacturen.

Wat de lokale besturen betreft wil de ombudsman mee motor kunnen zijn van het via het Decreet Lokaal Bestuur versterkte lokaal klachtrecht.

(3) Het derde oogmerk is dat van de verdiepte werkmethoden. De ombudsman heeft een nieuwe leidraad klaar die vanaf 2020 moet uitgroeien tot de standaard bij de eerstelijnsklachtenrapportering
- vanwege zowel de Vlaamse Bestuursinstanties aan de Vlaamse Ombudsman (decretale verplichting Bestuursdecreet)
- als vanwege de eigen lokale administratie aan de Vlaamse gemeenteraden en raden voor maatschappelijk welzijn (gloednieuwe decretale verplichting decreet Lokaal Bestuur).

BEGROTING 2020

	2020
Uitgaven	
Investeringen	12.000,00
Projecten	292.000,00
Werkingskosten	433.000,00
Personeelskosten	1.693.000,00
Totaal	**2.430.000,00**
Inkomsten	
Dotatie	2.141.000,00
Externe financiering	71.000,00
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	218.000,00
Totaal	**2.430.000,00**

Artikel 1

De plenaire vergadering keurt de uitgavenbegroting 2020 van 2.430.000 euro en de ontvangstenbegroting van 2.430.000 euro, samengesteld uit een dotatie van 2.141.000 euro, een externe financiering van 71.000 euro en een onttrekking aan de reserves van 218.000 euro, goed.

Artikel 2

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

Liesbeth HOMANS,
voorzitter

Lorin PARYS,
secretaris

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2020
SAMENVATTENDE TABEL

Vlaamse Ombudsdienst
Begroting voor 2020 (SAMENVATTENDE TABEL)

KOSTEN	BG_2020
Investeringen	
Recurrente investeringsplannen	4.000,00 €
Bestaande investeringsplannen	8.000,00 €
subtotaal	**12.000,00 €**
Projecten	**292.000,00 €**
Kosten	
Diensten en diverse goederen	433.000,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	1.693.000,00 €
subtotaal	**2.126.000,00 €**
TOTAAL	**2.430.000,00 €**

INKOMSTEN	BG_2020
Opbrengsten	
Omzet	71.000,00 €
Andere bedrijfsopbrengsten	2.141.000,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	218.000,00 €
TOTAAL	**2.430.000,00 €**

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2020
GEDETAILLEERDE TABEL

Vlaamse Ombudsdienst

Begroting voor 2020 : BEGROTINGSOVERZICHT

KOSTEN	RK_2018	BG_2019	BG_2020
Investeringen			
Recurrente investeringsplannen	1.786,62 €	12.000,00 €	4.000,00 €
(IV0001VOMB) Aankoop burotica	1.786,62 €	12.000,00 €	4.000,00 €
Bestaande investeringsplannen	1.421,12 €	6.000,00 €	8.000,00 €
(IV0602VOMB) Meubilair	1.421,12 €	5.000,00 €	7.000,00 €
(IV0603VOMB) Machines en toestellen		1.000,00 €	1.000,00 €
subtotaal	**3.207,74 €**	**18.000,00 €**	**12.000,00 €**
Projecten			
Projecten met projectleider	166.917,64 €	150.000,00 €	292.000,00 €
(PL0604VOMB) Website		10.000,00 €	50.000,00 €
(PL0605VOMB) Campagnes	110.962,24 €	80.000,00 €	77.000,00 €
(PL0002VOMB) Process Reingeneering	26.878,76 €	45.000,00 €	150.000,00 €
(PL0003VOMB) Onderzoeksprojecten art15§3 Ombudsdecreet	25.289,00 €	10.000,00 €	15.000,00 €
(PL0005VOMB) Anders werken	3.787,64 €	5.000,00 €	
subtotaal	**166.917,64 €**	**150.000,00 €**	**292.000,00 €**

KOSTEN

	RK_2018	BG_2019	BG_2020
Kosten			
Diensten en diverse goederen	288.193,25 €	406.000,00 €	433.000,00 €
(611101) Huurlasten gebouwen	103.387,67 €	104.000,00 €	104.000,00 €
(611102) Huurlasten installaties, machines en uitrusting	1.348,01 €	4.700,00 €	5.000,00 €
(611106) Huurlasten lokalen evenementen	337,48 €	1.300,00 €	2.000,00 €
(611205) Onderhoud en herstellingen ICT	10.242,49 €	15.000,00 €	20.000,00 €
(612202) Documentatie en tijdschriften - diensten	2.581,78 €	4.000,00 €	4.000,00 €
(612204) Kantoormateriaal (enkel gebruik ppi's)	963,35 €	4.000,00 €	4.000,00 €
(612206) Andere verbruiksgoederen	383,15 €	3.000,00 €	3.000,00 €
(612212) Duurzame goederen			3.000,00 €
(612303) Ander drukwerk	4.614,11 €	10.000,00 €	11.000,00 €
(613101) Erelonen advocaten	5.946,79 €	23.000,00 €	30.000,00 €
(613201) Consultancy informatica		10.000,00 €	11.000,00 €
Diensten en diverse goederen			
(613202) Andere prestaties	26,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
(613205) Vertaal- en correctiewerk	4.560,26 €	5.000,00 €	10.000,00 €
(613206) Opleiding	6.705,45 €	8.000,00 €	8.000,00 €
(613207) Interne en externe werving		40.000,00 €	25.000,00 €
(613208) Reis- en verblijfskosten	15.712,02 €	16.000,00 €	17.000,00 €
(615102) Geschenken en bloemen	1.663,85 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(615103) Evenementen - Recepties	10.085,12 €	20.500,00 €	36.000,00 €
(615104) Lunchkosten	5.718,22 €	7.000,00 €	7.000,00 €
(615105) Promo- & Informatiemateriaal	15.179,19 €	8.500,00 €	9.000,00 €
(616101) Frankeer- en verzendingskosten	631,31 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(616102) Telefonie & data	7.523,94 €	17.000,00 €	18.000,00 €
(616103) Mobiele telefonie	1.553,88 €		
(617101) Softwarelicenties		8.000,00 €	9.000,00 €
(618101) Bijdrage aan dmw/zelfbedieningsrestaurant	7.477,57 €	10.000,00 €	10.000,00 €
(618102) Algemene ondersteuning algemeen secretariaat	81.551,61 €	82.000,00 €	82.000,00 €

KOSTEN	RK_2018	BG_2019	BG_2020
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	1.243.420,12 €	1.534.000,00 €	1.693.000,00 €
(620301) Salaris personeel	940.810,32 €	1.161.000,00 €	1.250.000,00 €
(620303) Vakantiegeld	64.495,66 €	66.000,00 €	74.000,00 €
(620304) Eindejaarstoelage	52.451,47 €	65.000,00 €	69.000,00 €
(620305) Schooltoelage	15.202,55 €	16.000,00 €	18.000,00 €
(620306) Reiskostenvergoeding	35.073,39 €	48.000,00 €	56.000,00 €
(620307) Andere vergoedingen	2.400,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €
(620308) Werkgeversbijdrage sz	119.515,44 €	158.000,00 €	202.000,00 €
(620309) Verzekeringen	13.471,29 €	16.000,00 €	20.000,00 €
Resultaatverwerking	218.876,82 €		
(692100) Toevoeging aan de onbestemde reserves	218.876,82 €		
subtotaal	**1.750.490,19 €**	**1.940.000,00 €**	**2.126.000,00 €**
TOTAAL	**1.920.615,57 €**	**2.108.000,00 €**	**2.430.000,00 €**

INKOMSTEN

	RK_2018	BG_2019	BG_2020
Opbrengsten			
Omzet	4.725,00 €		71.000,00 €
(700106) Verkoop diverse diensten	4.725,00 €		71.000,00 €
Andere bedrijfsopbrengsten	1.949.000,00 €	1.848.000,00 €	2.141.000,00 €
(740101) Ontvangen werkingstoelagen	1.949.000,00 €	1.848.000,00 €	2.141.000,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves		260.000,00 €	218.000,00 €
(780100) Onttrekking aan de onbestemde reserves		260.000,00 €	218.000,00 €
TOTAAL	**1.953.725,00 €**	**2.108.000,00 €**	**2.430.000,00 €**