



Vlaams  
Parlement

ingediend op **45** (2020-2021) – Nr. 1  
30 november 2020 (2020-2021)

## **Ontwerp van werkingsbegroting**

van de Vlaamse Ombudsdienst  
voor 2021

## INHOUD

Toelichting .....	3
Begroting 2021 .....	5
Samenvattende tabel .....	7
Gedetailleerde tabel.....	11

## TOELICHTING

De begroting 2020 stelt de ombudsman in staat om mensen en middelen nuttig aan te wenden voor zijn takenpakket dat voorligt. Dit voorstel van begroting 2021 formuleert begrotingscijfers in het volle besef dat het vandaag onmogelijk is om alle latere begrotingsimplicaties te overzien van de COVID-19-crisis.

Deze begroting bevat evenmin enige voorafname op begrotingsimplicaties naar aanleiding van het in het regeerakkoord aangekondigde Vlaamse gelijkkansen-centrum of de implementatie van aanbeveling 20 uit de resolutie in verband met de residentiële ouderenzorg.

De ombudsman volstaat ermee te bevestigen elke bundeling van opdrachten te ondersteunen, zie de aanbeveling om de Vlaamse Ombudsdienst te laten opgaan in één slagkrachtige Vlaamse Alternatieve Geschillenkamer (jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst 2018, *Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, 41/1, p. 33). Dat scenario kan verder bouwen op bereikte resultaten van het beleidsplan 2016-september 2022 dat steunt op drie pijlers: (1) een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, (2) met een ruimere reikwijdte, en (3) verdiepte werkmethoden.

- (1) Het bemiddelingsprofiel steunt mede op het Bestuursdecreet van eind 2018 dat het recht van de burger om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienstverlening, verrijkt met bemiddelingsbereidheid aan overheidskant. Zo kon de ombudsman begin maart 2020 een Bemiddelingsboek 2019 presenteren met de verslagen van de eerstelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten, die meer dan ooit focussen op oplossingen en verzoeningsresultaten: 16.055 resultaten in 2019, tegen 10.678 in 2018.
- (2) Het tweede oogmerk, de ruimere reikwijdte, kwam eveneens een stuk dichterbij via steeds ruimere rapportages aan de Vlaamse Ombudsdienst (het jaarverslag steunt zo ondertussen al op 370.437 vragen, meldingen en klachten van burgers in 2019). Wel blijven resultaten en uitdagingen hand in hand gaan. Zo is er het potentieel van het Lokaal Bemiddelingsboek, dat verslag doet van het werk van de Vlaamse Ombudsdienst als ombudsman van lokale besturen en dat de temperatuur meet van het decretaal versterkt lokaal klachtrecht.

Even goed zijn er resultaten en ook uitdagingen bij processen die Vlaams geregeld worden, zonder dat daar steeds directe eigen operationele dienstverlening door Vlaamse bestuursinstanties tegenover staat. Te denken valt daarbij aan de coronabemiddelingsresultaten in de private huur of interventies bij dienstenchequebedrijven of nog Fluvius, dat zich opmaakt om begin 2021 voor het eerst via de ombudsman mee te rapporteren over de aanpak van onvrede.

Even goed zijn er de resultaten van de Genderkamer rond grensoverschrijdend gedrag in de sectoren cultuur en media, die naadloos aansluiten bij momenteel niet-ingevulde behoeften in sectoren als sport of onderwijs.

Andere ontwikkelingen in het kader van internationale verplichtingen met een mogelijke link naar de opdrachten van de Vlaamse Ombudsdienst, zijn bijvoorbeeld de OPCAT-discussie of het opzetten van de Vlaamse Vervoersautoriteit of de nakende implementatie van de Europese Klokkenluidersrichtlijn enzovoort.

- (3) Het derde oogmerk is dat van de verdiepte werkmethode aan de hand van het nog meer aantoonbaar succes van de leidraad van de Vlaamse Ombudsdienst die de standaard bepaalt voor 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 (decretale verplichting decreet Lokaal Bestuur).

## BEGROTING 2021

	<b>2021</b>
<b>Uitgaven</b>	
Investerings	12.000,00
Projecten	220.000,00
Werkingskosten	432.000,00
Personeelskosten	1.763.000,00
<b>Totaal</b>	<b>2.427.000,00</b>
<b>Inkomsten</b>	
Dotatie	2.060.000,00
Externe financiering	73.000,00
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	294.000,00
<b>Totaal</b>	<b>2.427.000,00</b>

**Artikel 1**

De plenaire vergadering keurt de uitgavenbegroting 2021 van 2.427.000 euro en de ontvangstenbegroting van 2.427.000 euro, samengesteld uit een dotatie van 2.060.000 euro, een externe financiering van 73.000 euro en een onttrekking aan de reserves van 294.000 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 2021  
SAMENVATTENDE TABEL





**Vlaamse Ombudsdienst  
Begroting voor 2021 (SAMENVATTENDE TABEL)**

<b>KOSTEN</b>	<b>BG_2021</b>	
<b>Investeringsplannen</b>		12.000,00 €
Recurrente investeringsplannen		5.000,00 €
Bestaande investeringsplannen		7.000,00 €
<b>Projecten</b>		220.000,00 €
<b>Kosten</b>		2.195.000,00 €
Diensten en diverse goederen		431.000,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen		1.763.000,00 €
Financiële kosten		1.000,00 €
	<b>TOTAAL</b>	<b>2.427.000,00 €</b>
<b>INKOMSTEN</b>	<b>BG_2021</b>	
<b>Opbrengsten</b>		2.427.000,00 €
Omzet		73.000,00 €
Andere bedrijfsopbrengsten		2.060.000,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves		294.000,00 €
	<b>TOTAAL</b>	<b>2.427.000,00 €</b>



VLAAMSE OMBUDSDIENST  
BEGROTING 2021  
GEDETAILLEERDE TABEL



**Vlaamse Ombudsdienst**  
**Begroting voor 2021: BEGROTINGSOVERZICHT**

	RK_2019	BG_2020	BG_2021
<b>KOSTEN</b>			
<b>Investeringsplannen</b>			
Recurrerende investeringsplannen		4.000,00 €	5.000,00 €
(IV0001VOMB) Aankoop burotica		4.000,00 €	5.000,00 €
<b>Bestaande investeringsplannen</b>		8.000,00 €	7.000,00 €
(IV0603) Applicatieservers website		7.000,00 €	6.000,00 €
(IV0602VOMB) Meubilair		1.000,00 €	1.000,00 €
(IV0603VOMB) Machines en toestellen		<b>12.000,00 €</b>	<b>12.000,00 €</b>
<b>Subtotaal</b>			
<b>Projecten</b>			
Projecten met projectleider	174.316,93 €	292.000,00 €	220.000,00 €
(PL0604VOMB) Website		50.000,00 €	30.000,00 €
(PL0605VOMB) Campagnes	130.890,28 €	77.000,00 €	105.000,00 €
(PL0002VOMB) Process Reïngeneering	23.461,65 €	150.000,00 €	70.000,00 €
(PL0003VOMB) Onderzoeksprojecten art15§3 Ombudsdecreet	19.965,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €
(PL0005VOMB) Anders werken			
<b>Subtotaal</b>	<b>174.316,93 €</b>	<b>292.000,00 €</b>	<b>220.000,00 €</b>
<b>Kosten</b>			
Diensten en diverse goederen	343.381,72 €	433.000,00 €	431.000,00 €
(611101) Huurlasten gebouwen	103.387,67 €	104.000,00 €	104.000,00 €
(611102) Huurlasten installaties, machines en uitrusting	1.293,73 €	5.000,00 €	5.000,00 €
(611106) Huurlasten lokalen evenementen	1.425,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(611202) Onderhoud en herstellingen installaties, machines en uitrusting	118,56 €		
(611205) Onderhoud en herstellingen ICT	11.906,22 €	20.000,00 €	16.000,00 €
(612202) Documentatie en tijdschriften - diensten	3.108,67 €	4.000,00 €	4.000,00 €
(612204) Kantoomateriaal (enkel gebruik ppi's)	453,29 €	4.000,00 €	4.000,00 €
(612206) Andere verbruiksgoederen	633,24 €	3.000,00 €	3.000,00 €
(612212) Duurzame goederen		3.000,00 €	4.000,00 €
(612303) Ander drukwerk	9.736,70 €	11.000,00 €	12.000,00 €
(613101) Erelonen advocaten	965,92 €	30.000,00 €	30.000,00 €
(613201) Consultancy informatica	2.705,81 €	11.000,00 €	12.000,00 €
(613202) Andere prestaties	420,97 €	1.000,00 €	4.000,00 €
(613205) Vertaal- en correctiewerk	5.774,28 €	10.000,00 €	10.000,00 €

**Vlaamse Ombudsdienst**  
**Begroting voor 2021: BEGROTINGSOVERZICHT**

	RK_2019	BG_2020	BG_2021
<b>KOSTEN</b>			
(613206) Opleiding	2.788,27 €	8.000,00 €	8.000,00 €
(613207) Interne en externe werving	29.870,04 €	25.000,00 €	10.000,00 €
(613208) Reis- en verblijfskosten	17.927,40 €	17.000,00 €	18.000,00 €
(615102) Geschenken en bloemen	918,97 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(615103) Evenementen - Recepties	23.892,91 €	36.000,00 €	36.000,00 €
(615104) Lunchkosten	6.318,18 €	7.000,00 €	8.000,00 €
(615105) Promo- & Informatiemateriaal	18.598,72 €	9.000,00 €	10.000,00 €
(616101) Frankeer- en verzendingskosten	285,87 €	2.000,00 €	2.000,00 €
(616102) Telefontie & data	9.824,40 €	18.000,00 €	18.000,00 €
(617101) Softwarelicenties	38,10 €	9.000,00 €	9.000,00 €
(618101) Bijdrage aan dimw/zelfbedieningsrestaurant	9.437,19 €	10.000,00 €	10.000,00 €
(618102) Algemene ondersteuning algemeen secretariaat	81.551,61 €	82.000,00 €	90.000,00 €
<b>Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen</b>	<b>1.408.253,97 €</b>	<b>1.693.000,00 €</b>	<b>1.763.000,00 €</b>
(620301) Salaris personeel	1.053.548,03 €	1.250.000,00 €	1.301.000,00 €
(620303) Vakantiegeld	65.271,79 €	74.000,00 €	81.000,00 €
(620304) Eindejaarstoelage	57.019,96 €	69.000,00 €	70.000,00 €
(620305) Schooltoelage	16.659,30 €	18.000,00 €	17.000,00 €
(620306) Reiskostenvergoeding	46.802,90 €	56.000,00 €	59.000,00 €
(620307) Andere vergoedingen	2.760,00 €	4.000,00 €	5.000,00 €
(620308) Werkgeversbijdrage sz	148.309,08 €	202.000,00 €	201.000,00 €
(620309) Verzekeringen	17.882,91 €	20.000,00 €	24.000,00 €
(620310) Outplacement			5.000,00 €
<b>Financiële kosten</b>			<b>1.000,00 €</b>
(659101) Diverse financiële kosten			1.000,00 €
<b>Subtotaal</b>	<b>1.751.635,69 €</b>	<b>2.126.000,00 €</b>	<b>2.195.000,00 €</b>

**Vlaamse Ombudsdienst**  
**Begroting voor 2021: BEGROTINGSOVERZICHT**

	RK_2019	BG_2020	BG_2021
<b>KOSTEN</b>			
<b>Opbrengsten</b>			
Omzet	47.606,66 €	71.000,00 €	73.000,00 €
(700105) Verkoop diverse artikelen	0,00 €		
(700106) Verkoop diverse diensten		71.000,00 €	73.000,00 €
Anderere bedrijfsopbrengsten	1.848.000,00 €	2.141.000,00 €	2.060.000,00 €
(740101) Ontvangen werkingstoelagen	2.141.000,00 €	2.141.000,00 €	2.060.000,00 €
Financiële opbrengsten			
(751101) Intresten op rekening courant			
(751102) Intresten uit beleggingen			
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves		218.000,00 €	294.000,00 €
(780100) Onttrekking aan de onbestemde reserves		218.000,00 €	294.000,00 €
Resultaatverwerking			
(790100) Overgedragen winst van het vorige boekjaar			
(790200) Overgedragen winst van de aan het parlement verbonden instellingen			
<b>Subtotaal</b>	<b>1.895.606,66 €</b>	<b>2.430.000,00 €</b>	<b>2.427.000,00 €</b>