RESOLUTIE (EU) 2022/1708 VAN HET EUROPEES PARLEMENT

van 4 mei 2022

met de opmerkingen die een integrerend deel uitmaken van het besluit over het verlenen van kwijting voor de uitvoering van de algemene begroting van de Europese Unie voor het begrotingsjaar 2020, afdeling VIII — Europese Ombudsman

HET EUROPEES PARLEMENT,

— gezien zijn besluit over het verlenen van kwijting voor de uitvoering van de algemene begroting van de Europese Unie voor het begrotingsjaar 2020, afdeling VIII — Europese Ombudsman,

— gezien artikel 100 van en bijlage V bij zijn Reglement,

— gezien het verslag van de Commissie begrotingscontrole (A9-0068/2022),

A. overwegende dat de kwijtingsautoriteit in het kader van de kwijtingsprocedure de nadruk wil leggen op het bijzondere belang van het verder versterken van de democratische legitimiteit van de instellingen van de Unie door de transparantie en de verantwoordingsplicht te vergroten, en door het concept van resultaatgericht begroten en een goed personeelsbeheer toe te passen;

1. stelt met tevredenheid vast dat de Rekenkamer geen significante tekortkomingen heeft vastgesteld met betrekking tot de gecontroleerde aspecten in verband met personeelsbeheer en aanbestedingen bij de Europese Ombudsman (hierna "de Ombudsman");

2. onderstreept dat de Rekenkamer op basis van haar controlewerkzaamheden heeft geconcludeerd dat de betalingen als geheel in het begrotingsjaar 2020 met betrekking tot de administratieve uitgaven van de instellingen, en in het bijzonder die van de Ombudsman, geen materiële fouten vertonen;

3. is ingenomen met het feit dat de Rekenkamer geen specifieke kwesties heeft vastgesteld met betrekking tot de regelmatigheid van de verrichtingen en geen significante kwesties heeft aangetroffen bij het onderzoek naar het toezicht- en controlesysteem van de Ombudsman;

4. neemt er nota van dat hoofdstuk 9 "Administratie" van het jaarverslag van de Rekenkamer gericht is op uitgaven voor personele middelen, gebouwen, uitrusting, energieverbruik, communicatie en informatietechnologie en dat deze uitgaven volgens de Rekenkamer een laag risico vormen;

Financieel en begrotingsbeheer

5. merkt op dat de begroting van de Ombudsman voornamelijk van administratieve aard is en dat een groot deel wordt gebruikt voor uitgaven met betrekking tot personele middelen, gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven; stelt vast dat de begroting in 2020 neerkwam op 12 348 231 EUR (ten opzichte van 11 496 261 EUR in 2019 en 10 837 545 EUR in 2018);

6. merkt op dat het uitvoeringspercentage voor vastleggingen (inclusief van 2020 naar 2021 overgedragen kredieten) in 2020 neerkwam op 94,91 % (ten opzichte van 92,33 % in 2019) en dat 93,16 % van alle kredieten betaald werd in 2020 (ten opzichte van 89,5 % in 2019 en 91,3 % in 2018); is ingenomen met de toegenomen uitvoering van de jaarlijkse begroting van de Ombudsman, ondanks de moeilijkheden die in 2020 door de COVID-19-pandemie werden veroorzaakt;

7. merkt op dat de Ombudsman ongeveer 44 500 EUR (0,4 % van de begroting) heeft herschikt via een interne kredietoverschrijving waarbij de begrotingsautoriteit niet is betrokken, en 1,37 miljoen EUR (11,1 % van zijn begroting) via twee externe kredietoverschrijvingen waarbij de begrotingsautoriteit wel is betrokken; merkt voorts op dat deze herschikkingen mogelijk waren dankzij besparingen op de uitgaven als gevolg van de COVID-19-pandemie en van wijzigingen in het organogram van de Ombudsman;

8. merkt op dat de totale betalingen 11 503 768,06 EUR bedroegen, oftewel 93,16 % van de begroting voor 2020 (ten opzichte van 89,51 % in 2019); merkt tevreden op dat van de 537 betalingen die in totaal in 2020 zijn gedaan, 99,4 % op tijd werd uitgevoerd, met een gemiddelde betalingstijd van 11,9 dagen, hetgeen aanzienlijk onder de maximumtermijn van 30 dagen ligt;

9. merkt op dat de overdracht van kredieten van 2020 naar 2021 uitkwam op 215 895,65 EUR, oftewel 1,7 % van de begroting voor 2020, en daarmee lager uitviel dan de van 2019 naar 2020 overgedragen kredieten (323 410 EUR, oftewel 2,8 % van de begroting voor 2019); merkt voorts op dat 74,31 % van de van 2019 naar 2020 overgedragen kredieten is gebruikt (ten opzichte van 90,36 % in 2018);

10. constateert dat de COVID-19-pandemie in 2020 gevolgen heeft gehad voor de begroting van de Ombudsman, doordat de uitgaven voor conferenties (–109 % ten opzichte van 2019), dienstreizen (–89 % ten opzichte van 2019) en opleiding van het personeel (–59 % ten opzichte van 2019) lager uitvielen dan was voorzien; heeft kennisgenomen van het feit dat de door de daling van de uitgaven vrijgekomen middelen zijn herbestemd om een deel van de kosten van de verhuizing van het kantoor in Brussel (die in 2021 zal worden afgerond) te financieren; is verheugd dat gebleken is dat de middelen van de Ombudsman efficiënt en optimaal worden benut;

11. merkt op dat de Ombudsman in 2020 drie aanbestedingen heeft uitgeschreven — twee contracten met een zeer geringe waarde (tot 15 000 EUR) en één contract met een geringe waarde (tot 60 000 EUR) — waaraan slechts één gegadigde meedong gelet op de specifieke aard van de door de inschrijver aangeboden opleiding;

Intern beheer, prestaties, interne controle

12. is verheugd over de vaststelling van de strategie "Op weg naar 2024" in december 2020, waarin wordt geschetst hoe de Ombudsman tijdens het mandaat van 2020-2024 maximaal wil bijdragen aan de totstandbrenging van een verantwoordelijker, transparanter, ethischer en efficiënter bestuur van de Unie, om problemen zoals de scepsis ten aanzien van de Unie, beleidsuitdagingen en het COVID-19-herstelplan het hoofd te bieden; acht deze aanpak essentieel om een doeltreffend optreden van de Ombudsman te blijven waarborgen en het vertrouwen van het publiek in de instelling te vergroten;

13. merkt op dat de Ombudsman in 2020 het organogram heeft herzien ten dienste van de strategie "Op weg naar 2024", en dat deze herziening in juni 2021 werd voltooid met de aanwerving van de administratief directeur; verzoekt de Ombudsman de resultaten van de veranderingen in de organisatiestructuur op lange termijn te evalueren en hierover verslag uit te brengen aan de kwijtingsautoriteit; wijst met voldoening op de positieve resultaten van de nieuwe organisatiestructuur, die grotendeels steunt op een systeem dat stoelt op vertrouwen in het personeel en elementen bevat, zoals de vergroting van de impact en de efficiëntie van het onderzoeksproces dankzij de afschaffing van te hiërarchische structuren, de verbetering van de interne communicatie, de coördinatie en de samenwerking tussen teams, de stimulering van medewerkers om als teamleiders managementervaring op te doen, en de waarborging van een veelzijdig en flexibel personeelsbestand; meent dat de oprichting van teams voor collegiale toetsing ten goede zal komen aan een consistente, uniforme aanpak en de kwaliteit van de behandeling van dossiers zal verbeteren;

14. heeft kennisgenomen van het feit dat de nieuwe context tot doel heeft de werklast efficiënter te verdelen door klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen, te laten behandelen door assistenten, die klagers bijvoorbeeld kunnen adviseren zich met hun klacht te wenden tot de autoriteit die het best geplaatst is om deze te behandelen; is verheugd dat de assistenten dankzij dit besluit inzake het beleid 22 % van alle klachten konden behandelen die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen, waardoor de dossierbeheerders meer tijd kregen om zich op onderzoek te concentreren; verzoekt de Ombudsman de kwijtingsautoriteit een lijst te verstrekken van klachten van deze aard;

15. merkt op dat de Ombudsman bovendien een nieuwe reeks kernprestatie-indicatoren (KPI's) heeft vastgesteld, alsook maatregelen die in het jaarlijkse beheersplan voor 2020 in zes thema's zijn onderverdeeld, waarop de Ombudsman in 2021 de nadruk zal leggen om beter te kunnen nagaan in hoeverre de doelstellingen van de strategie "Op weg naar 2024" zijn verwezenlijkt; neemt er nota van dat de KPI's voor het eerst zijn opgenomen in het jaarlijkse beheersplan voor 2021 en dat de resultaten zullen worden opgenomen in het jaarlijkse activiteitenverslag voor 2021; is ingenomen met het feit dat zelfs tijdens de pandemie belangrijke resultaten zijn behaald en dat voor bepaalde KPI's de interne doelstellingen werden overtroffen;

16. constateert dat de COVID-19-pandemie een — zij het geringe — invloed heeft gehad op het aantal bij de Ombudsman ingediende klachten, aangezien zowel het totale aantal ingediende klachten (2 107 in 2020 ten opzichte van 2 171 in 2019 en 2 180 in 2018) als het totale aantal behandelde klachten (2 148 in 2020 ten opzichte van 2 201 in 2019) licht was gedaald;

17. feliciteert de Ombudsman met de bereikte efficiëntieverbetering wat betreft de behandeling van klachten en onderzoeken, aangezien in 98 % van de gevallen binnen een maand een besluit werd genomen over de ontvankelijkheid (ten opzichte van 91 % in 2019) en onderzoeken in 76 % van de gevallen binnen zes maanden werden afgerond (ten opzichte van 63 % in 2019) en in 97 % van de gevallen binnen 18 maanden (ten opzichte van 90 % in 2019);

18. neemt kennis van de positieve ontwikkeling met betrekking tot de efficiëntie wat betreft de tijd waarin klachten werden afgehandeld, die in 2020 gemiddeld 36 dagen bedroeg (ten opzichte van 64 dagen in 2019 en 78 dagen in 2018), en de tijd waarin onderzoeken werden afgerond, die in 2020 gemiddeld 133 dagen bedroeg (ten opzichte van 208 dagen in 2019 en 254 dagen in 2018); constateert dat de verhouding tussen het aantal afgehandelde zaken (392) en het aantal geopende onderzoeken (365) nog altijd boven de maat is, maar bevestigt dat de Ombudsman inspanningen levert om de efficiëntie te verbeteren;

19. is verheugd dat het percentage geopende onderzoeken in zaken van algemeen belang is gestegen en in 2020 uitkwam op 65 geopende onderzoeken tegen een streefcijfer van 50, en ten opzichte van 45 geopende onderzoeken in 2019; merkt op dat zaken van algemeen belang relevant zijn voor een veel breder publiek dan alleen de klager en tot een verbetering van de administratie kunnen leiden, hetgeen een kerndoelstelling van de strategie van de Ombudsman vormt;

20. is ingenomen met de positieve resultaten van de versnelde procedure, waarmee de afhandeling van klachten over de publieke toegang tot documenten veel sneller verloopt en momenteel gemiddeld drie keer minder tijd in beslag neemt dan vóór de invoering van de procedure;

21. wijst erop dat in 2020 34 % van de klachten binnen het mandaat van de Ombudsman viel, hetgeen hoger is dan het streefcijfer (33 %), maar lager dan het percentage van 2019 (39 %); stelt met voldoening vast dat dankzij de efficiënte afhandeling van zaken nog nooit zo weinig onderzoeken werden overgedragen naar het volgende jaar, namelijk 92 zaken van 2020 naar 2021, ten opzichte van 117 zaken van 2019 naar 2020;

22. constateert dat het aanvaardingspercentage van de aanbevelingen van de Ombudsman is gestegen (een algemene aanvaarding van 79 % in 2020 ten opzichte van 77 % in 2019), maar nog altijd onder het streefcijfer van 90 % ligt; merkt op dat het aanvaardingspercentage een momentopname is waarbij geen rekening wordt gehouden met alle vervolgmaatregelen die worden genomen om gevolg te geven aan de aanbevelingen van de Ombudsman;

23. neemt er nota van dat de nieuwe handleiding inzake klachtenprocedures is voltooid en dat binnen het nieuwe organogram coördinatoren voor kennisbeheer zijn aangesteld wier actievoorstellen momenteel worden uitgevoerd;

24. stelt met voldoening vast dat er geen opmerkingen zijn gemaakt naar aanleiding van de verificatie van de toezicht- en controlesystemen van de Ombudsman door de Rekenkamer, met inbegrip van de internecontrolenormen, het risicobeheer, de controles vooraf en achteraf, de lijsten van uitzonderingen, het toezicht op het bestuur, de interneauditverslagen en de fraudebestrijdingsmaatregelen;

25. stelt met voldoening vast dat de Ombudsman op aanbeveling van de Rekenkamer een maatregel met betrekking tot back-up en mitigatie heeft genomen in het kader waarvan verrichtingen die niet door de controleur vooraf kunnen worden geverifieerd, achteraf worden geverifieerd;

Personele middelen, welzijn van het personeel en gendergelijkheid

26. merkt op dat het profiel en de samenstelling van het personeel in 2020 sterk leek op het profiel en de samenstelling van 2019, met in totaal 73 personeelsleden, onder wie 37 ambtenaren, 8 arbeidscontractanten en 28 tijdelijke functionarissen; merkt op dat het aantal arbeidscontractanten is afgenomen (van 11 arbeidscontractanten in 2019 naar 8 in 2020) en heeft kennisgenomen van het besluit van de Ombudsman om arbeidscontractanten in dienst te nemen, voornamelijk als invallers voor afwezige personeelsleden;

27. merkt op dat de Ombudsman in 2004 beleid inzake ouderschapsverlof, in 2016 telewerkbeleid en in 2019 beleid inzake deeltijdwerk heeft vastgesteld; meent dat het beleid inzake hybride werkregelingen op basis van de tijdens de COVID-19-pandemie opgedane ervaringen waar nodig moet worden herzien om de instelling veerkrachtiger en efficiënter te maken en tegelijkertijd in te staan voor het welzijn en de tevredenheid van het personeel; heeft in dit verband kennisgenomen van het feit dat de Ombudsman het beleid van het bureau inzake flexibele werktijden alsmede het telewerkbeleid heeft herzien en dat het nieuwe telewerkbesluit reeds in 2021 is aangenomen na overleg met de personeelsvertegenwoordigers;

28. is ingenomen met het feit dat de Ombudsman snel op de beperkingen in verband met COVID-19 heeft gereageerd door telewerk in te stellen als standaardwerkwijze, flexibele werktijden te hanteren en een vrijwillige terugkeer naar kantoor mogelijk te maken, met inachtneming van zowel de door de instellingen van de Unie genomen veiligheidsmaatregelen als de respectieve nationale voorschriften; merkt op dat de instelling het maximum van 15 telewerkdagen vanuit het buitenland per jaar tijdelijk heeft opgeheven, ook voor stagiairs;

29. merkt op dat het vermogen van de Ombudsman om zich snel aan de COVID-19-pandemie aan te passen grotendeels te danken was aan de paraatheid van het bureau met betrekking tot de bedrijfscontinuïteit; merkt op dat de IT-omgeving waarin het personeel volledig op afstand kan werken, al aanwezig was en was getest voordat de pandemie uitbrak, hetgeen de snelle overgang naar telewerk enorm heeft vergemakkelijkt en verstoringen van het werk van de Ombudsman tot een minimum heeft beperkt;

30. heeft kennisgenomen van het feit dat de Ombudsman de bewustmakingsacties van het bureau op het gebied van welzijn heeft herzien in het licht van de COVID-19-pandemie; is in dat verband ingenomen met de keuze van de Ombudsman om voorrang te verlenen aan cursussen over de omgang met grootschalig telewerk, het verbeteren van de communicatie en de samenwerking tussen medewerkers en leidinggevenden en het vinden van een evenwicht tussen werk en privé in het kader van werken op afstand; spreekt zijn waardering uit voor creatieve initiatieven zoals virtuele koffie- en lunchpauzes, alsook voor de samenwerking met de Medische Dienst van het Parlement voor het verlenen van psychologische ondersteuning; spoort de Ombudsman aan de strategie van het bureau verder uit te werken om een goed evenwicht tot stand te brengen tussen de privéverplichtingen van de medewerkers en de belangen van de dienst;

31. is ingenomen met het feit dat in 2020 een beleid voor de terugkeer naar het werk werd vastgesteld, met als doel de re-integratie van medewerkers na langdurig ziekteverlof te vergemakkelijken, ongeacht of het ziekteverlof al dan niet verband houdt met een burn-out;

32. merkt op dat medewerkers die te maken hebben met stress, op maat gesneden ondersteuning hebben gekregen en dat de reguliere, verplichte cursus over "waardigheid en respect op het werk" in 2021 zal worden hervat voor alle personeelsleden;

33. merkt op dat eind 2020 door één medewerker melding werd gemaakt van intimidatie tijdens de behandeling van een zaak in 2018, dat deze melding is doorgestuurd naar OLAF en dat hiernaar onderzoek is ingesteld; verwacht dat de Ombudsman inmiddels alle nodige maatregelen heeft genomen om het vermeende slachtoffer te beschermen; wijst op het belang van een verplichte cursus voor het personeel over het nultolerantiebeleid inzake intimidatie;

34. stelt vast dat de Ombudsman zich vanwege de onvoorziene gevolgen van de COVID-19-pandemie genoodzaakt zag de actualisering van het diversiteits- en inclusiebeleid uit te stellen; heeft kennisgenomen van het feit dat het diversiteits- en inclusiebeleid in aanmerking wordt genomen in de activiteiten van de Ombudsman, waaronder in cursussen, de samenstelling van de selectiecomités en de gerichte verspreiding van de aankondiging van stageplaatsen; spoort de Ombudsman aan de actualisering weer op te pakken om de diversiteit te versterken en de Ombudsman als werkgever inclusiever te maken, met name voor personen met een handicap;

35. stelt vast dat de genderverdeling op 31 december 2020 als volgt was: 66 % vrouwen en 34 % mannen; merkt op dat deze niet is veranderd ten opzichte van 2019; merkt op dat vier van de in totaal zes leidinggevende functies werden bekleed door vrouwen en dat ook de twee hoogste leidinggevende functies door vrouwen werden bekleed;

36. onderkent dat de inspanningen om een genderevenwicht te bereiken bij de opleidingsactiviteiten een positieve uitwerking hebben gehad en dat het gemiddelde aantal opleidingsdagen per persoon in 2020 is uitgekomen op 2,4 per vrouw en 2,5 per man;

37. neemt er nota van dat het personeel van de Ombudsman in 2020 18 nationaliteiten vertegenwoordigde, wat een lichte daling is ten opzichte van 2019, en dat de leidinggevende functies maar over 4 nationaliteiten waren verdeeld (ten opzichte van 6 nationaliteiten in 2018 en 5 in 2019); verzoekt de Ombudsman te blijven streven naar een aanvaardbare geografische spreiding, maar daarbij evenwel rekening te houden met de kleine omvang van de dienst;

38. merkt op dat in 2020 ondanks de COVID-19-pandemie 13 stagiairs aan de slag zijn gegaan bij de Ombudsman; is ingenomen met het feit dat de Ombudsman zich heeft ingespannen om optimale stagevoorwaarden te creëren door de instroom enigszins te beperken en te spreiden en door slechts één in plaats van twee selectierondes per jaar te organiseren; is verheugd dat de Ombudsman alle stagiairs een fatsoenlijke vergoeding biedt om de kosten van hun levensonderhoud te dekken;

39. merkt op dat de Ombudsman tijdig maatregelen heeft genomen om stagiairs te ondersteunen tijdens de arbeidsbeperkingen die in verband met COVID-19 werden opgelegd, door IT-hulpmiddelen en ander materieel ter beschikking te stellen en een extra vergoeding van 40 EUR per maand toe te kennen zodat de stagiairs voor een hoogwaardige internetverbinding konden zorgen;

Ethisch kader en transparantie

40. is verheugd over de inrichting van een speciale pagina over ethiek en goed gedrag op het intranet van de Ombudsman, en in het bijzonder over de plaatsing daarop van de richtsnoeren voor de uitvoering van het in 2019 vastgestelde beleid tegen intimidatie, alsook over het feit dat de introductiecursus voor nieuwe medewerkers en stagiairs een sessie omvat over ethisch gedrag; heeft kennisgenomen van het feit dat er twee correspondenten voor ethiek zijn die informatie en bijstand verstrekken op het gebied van ethische kwesties;

41. feliciteert de Ombudsman met de publicatie van het programma van het bureau op de website en met het consequente gebruik van het transparantieregister om te controleren of sprekers of gesprekspartners bij door de Ombudsman georganiseerde evenementen of bijeenkomsten daarin zijn opgenomen; spoort de Ombudsman sterk aan zich in dit verband te blijven inspannen en op de website een verband te leggen tussen de organisatoren van de evenementen en de deelnemers aan de bijeenkomsten enerzijds en hun inschrijvingen in het transparantieregister anderzijds;

42. stelt voor door middel van een enquête na te gaan in hoeverre medewerkers op de hoogte zijn van het ethisch kader van de Ombudsman, zoals door de Rekenkamer wordt aanbevolen aan de gecontroleerde instellingen in haar Speciaal verslag 13/2019, getiteld "De ethische kaders van de gecontroleerde EU-instellingen: ruimte voor verbetering";

43. is ingenomen met de conferentie die georganiseerd is over de toekomst van Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, waarbij de Ombudsman heeft benadrukt dat deze wetgeving het publiek in staat stelt de Unie ter verantwoording te roepen en daarmee erg belangrijk is, en heeft aangedrongen op de modernisering ervan; is het met de Ombudsman eens dat deze verordening beter moet worden afgestemd op de rechten van de burger, de transparantie moet bevorderen en rekening moet houden met bestaande jurisprudentie over transparantie bij de besluitvorming; wijst er in dit verband op dat transparantiekwesties elk jaar ongeveer een kwart van de onderzoeken van de Ombudsman uitmaken;

Digitalisering, cyberbeveiliging en gegevensbescherming

44. is ingenomen met het feit dat de Ombudsman onderzoeken automatisch op de website van het bureau publiceert, tenzij een klager specifiek om vertrouwelijke behandeling verzoekt of een zaak persoonsgegevens bevat;

45. merkt op dat de belangrijkste IT-activiteiten in 2020 tot doel hadden de bedrijfscontinuïteit van de Ombudsman te bevorderen in het kader van de COVID-19-pandemie, waaronder een soepele en doeltreffende overgang voor alle personeelsleden naar werken op afstand en nieuwe oplossingen voor onlinevergaderingen en -conferenties; merkt op dat de uitgaven voor mobiele apparatuur hierdoor aanzienlijk zijn gestegen, van 31 000 EUR in 2019 naar 108 000 EUR in 2020;

46. is ingenomen met de vooruitgang die geboekt is bij het gebruik van IT-hulpmiddelen, zoals gevraagd door het Parlement, met name wat betreft de automatische invoer van informatie van de website van de Ombudsman in diens klachtenbeheersysteem (CMSEO) en de ontwikkeling van de correspondentie met klagers via het onlineaccount gedurende de volledige looptijd van de klacht; beaamt dat beide maatregelen een aanzienlijke verbetering zullen opleveren in termen van gegevensbeveiliging en efficiëntie;

47. is verheugd dat alle maatregelen uit het actieplan van 2018 inzake de EU-verordening gegevensbescherming inmiddels zijn uitgevoerd, in het kader waarvan onder meer i) een register met verwerkingsgegevens is opgesteld en gepubliceerd op de website van de Ombudsman; ii) een sjabloon voor gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PEB's) is ontwikkeld, en iii) een besluit betreffende interne regels is goedgekeurd door de Ombudsman, tot beperking van bepaalde rechten van betrokkenen bij de verwerking van persoonsgegevens, dat in het *Publicatieblad van de Europese Unie* is gepubliceerd;

([1]) Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie (PB L 145 van 31.5.2001, blz. 43).

48. stelt vast dat de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) in 2019 onderzoek heeft gedaan naar de verwerking van persoonsgegevens door de Ombudsman en de Ombudsman vervolgens in november 2020 zijn aanbevelingen heeft toegestuurd; heeft kennisgenomen van het feit dat de Ombudsman alle aanbevelingen volledig heeft aanvaard en dat de EDPS de zaak heeft gesloten; vraagt dat de Ombudsman de begrotingsautoriteit in het jaarlijkse verslag van het bureau over de afronding van het proces informeert; heeft bovendien kennisgenomen van het feit dat de EDPS de Ombudsman en andere instellingen van de Unie heeft gevraagd informatie te verstrekken over gegevensoverdrachten naar derde landen en internationale organisaties; vraagt de Ombudsman de aanbevelingen van de EDPS in dit verband op te volgen;

49. is ingenomen met het feit dat de Ombudsman voor zowel de externe als de interne communicatie waar mogelijk gratis opensourcesoftware gebruikt en het gebruik daarvan stimuleert; stelt het op prijs dat de Ombudsman de toegevoegde waarde van opensourcesoftware met het oog op de vergroting van de transparantie inziet en hieraan prioriteit toekent bij de ontwikkeling van nieuwe IT-projecten;

Gebouwen en veiligheid

50. heeft kennisgenomen van de problemen die de Ombudsman heeft ondervonden bij de verhuizing van het kantoor in Brussel tijdens de COVID-19-pandemie; merkt op dat het Parlement met behulp van een marktverkenning en de daaropvolgende aanbestedingsprocedure een geschikte nieuwe kantoorlocatie voor de Ombudsman heeft gevonden in Brussel, en dat de verhuizing nodig was vanwege de uitbreiding van de EDPS;

51. neemt kennis van het besluit om de verhuizing van de Ombudsman deels te financieren en de kosten van het nieuwe meubilair te dekken met de besparingen die uit de COVID-19-pandemie zijn voortgevloeid en de besparingen die voortvloeien uit de herziening van het organogram en het aanwervingsbeleid van de Ombudsman; neemt nota van het verzoek om begrotingsoverschrijving dat in september 2020 bij de begrotingsautoriteit is ingediend;

52. merkt op dat de voorkeur bij de inrichting van de nieuwe werkplekken is uitgegaan naar flexibele, gedeelde vergaderruimten en dat er derhalve zeer weinig individuele kantoorruimten zijn; heeft kennisgenomen van het feit dat de personeelsvertegenwoordigers over de inrichting van de werkplekken zijn geraadpleegd; verzoekt de Ombudsman na een gepaste proefperiode na te gaan of de nieuwe ruimten geschikt zijn, en daarbij zowel te kijken naar de verrichting van vertrouwelijke werkzaamheden als naar de tevredenheid van het personeel;

53. merkt op dat op het terrein van het nieuwe gebouw van de Ombudsman geen parkeerplaatsen voor auto's worden aangelegd, maar dat wel wordt overwogen fietsenstallingen te plaatsen; is ingenomen met de bevordering van duurzame mobiliteitsopties voor personeelsleden;

Milieu en duurzaamheid

54. spoort de Ombudsman ertoe aan inspanningen te blijven leveren om de ecologische voetafdruk te verkleinen door digitalisering te bevorderen, het papiergebruik te verminderen en, waar mogelijk en passend, videoconferentiesystemen te gebruiken als alternatief voor dienstreizen;

55. merkt op dat het papierverbruik in de afgelopen jaren is afgenomen, zoals blijkt uit het feit dat de papierbestellingen in 2020 slechts 55 % bedroegen van de papierbehoefte in 2017; merkt voorts op dat de publicaties van de Ombudsman inmiddels grotendeels elektronisch worden verspreid; beveelt aan een concrete strategie voor papierloos werken vast te stellen;

56. verzoekt de Ombudsman in beheersbeslissingen terdege rekening te houden met de strategie voor duurzame ontwikkeling en deze strategie in aanmerking te nemen bij de uitvoering van onderzoeken;

Communicatie en meertaligheid

57. is ingenomen met het feit dat actuele onderzoeken worden toegelicht in online nieuwsartikelen, alsook in de rubriek op de website van de Ombudsman die gewijd is aan de toegang van het publiek tot documenten;

58. onderstreept hoe belangrijk het is de burgers van de Unie op de hoogte te stellen van de mogelijkheid zich tot de Ombudsman te wenden in geval van mogelijk wanbeheer door de instellingen van de Unie; neemt in dit verband nota van de voortdurende inspanningen van de Ombudsman om zichtbaarder te worden door standaardcommunicatiemiddelen te combineren met een uitgebreider gebruik van socialemediaplatforms;

59. neemt nota van de belangstelling van de Ombudsman om zich bij een aantal instellingen van de Unie aan te sluiten in een openbaar proefproject inzake alternatieve socialemediaplatforms, dat erop gericht is de privacyrisico's die verbonden zijn aan de gangbare socialemediakanalen te beperken;

60. neemt kennis van de conferentie ter viering van het 25-jarig bestaan van de Ombudsman en van de activiteiten die in dit verband zijn georganiseerd om de rol van de Ombudsman en de potentiële impact van de Ombudsman op het leven van de burgers van de Unie beter onder de aandacht te brengen;

61. staat positief tegenover de interne communicatie en de via het intranet van de Ombudsman toegankelijke "EOExpress"-nieuwsbrief, met name gezien de noodzaak om de verspreiding van informatie onder het personeel tijdens de lockdowns in verband met COVID-19 op te voeren;

Interinstitutionele samenwerking

62. merkt op dat het voor de Ombudsman belangrijk is een intensieve uitwisseling en samenwerking met het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO) te handhaven; spoort de Ombudsman aan klagers en leden van het ENO te blijven adviseren, onder meer met behulp van de in 2020 met succes ingezette instrumenten voor samenwerking op afstand; stelt voor nieuwe manieren te verkennen voor de totstandbrenging van netwerkactiviteiten op verschillende terreinen, optimale werkmethoden uit te wisselen en met gemeenschappelijke oplossingen te komen;

63. merkt op dat de Ombudsman in 2020 verschillende interinstitutionele overeenkomsten heeft ondertekend met de diensten van de Commissie (het directoraat-generaal Begroting, het directoraat-generaal Personele Middelen en Veiligheid, het Uitbetalingsbureau en het secretariaat-generaal) om toegang te krijgen tot voor de bedrijfsvoering relevante instrumenten (ABAC, Hermes, ARES en Sysper), en met het Parlement heeft onderhandeld over een administratieve regeling inzake crisisbeheer en bedrijfscontinuïteit (onder meer om gevolg te geven aan de aanbeveling van de interne controleur); is ingenomen met het gebruik van interinstitutionele kaderovereenkomsten op IT-gebied; verzoekt de Ombudsman synergieën en middelen te blijven ontwikkelen met andere instellingen en organen van de Unie;

64. heeft kennisgenomen van het feit dat de Ombudsman heeft toegezegd verslag uit te brengen over de wijze waarop de instellingen gevolg geven aan diens aanbevelingen, met name door middel van het jaarlijkse "Putting it Right"-verslag; is ingenomen met de bereidheid van de Ombudsman om haar zaken proactief met de commissies van het Parlement te delen; meent dat dit nuttig is en vraagt de Ombudsman daarom haar aanbevelingen in het kader van strategische onderzoeken rechtstreeks met de bevoegde commissies van het Parlement te blijven delen;

COVID-19-pandemie

65. merkt op dat 170 van de in totaal 2 148 nieuwe klachten die in 2020 zijn behandeld, betrekking hadden op COVID-19, maar dat slechts 34 daarvan binnen het mandaat van de Ombudsman vielen; is ingenomen met de aanbevelingen die de Ombudsman heeft gedaan aan de Commissie en de Raad met betrekking tot de instandhouding van een hoog niveau van transparantie en verantwoordingsplicht bij het nemen van besluiten tijdens de COVID-19-pandemie; feliciteert de Ombudsman met de in 2020 uitgevoerde onderzoeken en genomen initiatieven met betrekking tot de COVID-19-respons binnen de instellingen en agentschappen van de Unie, waarmee het bestuur van de Unie werd geholpen om zelfs in moeilijke tijden de hoogste normen van goed bestuur te handhaven, hetgeen een positieve invloed heeft gehad op het vertrouwen van de burgers in de Unie;

66. stelt met voldoening vast dat de Ombudsman de efficiëntie van de uitvoering van onderzoeken heeft verhoogd door optimaal gebruik te maken van de door COVID-19 bevorderde digitaliseringsmaatregelen en nieuwe werkmethoden, en met name telewerk; beaamt evenwel dat dienstreizen nodig zullen blijven voor bepaalde aspecten van de werkzaamheden, bijvoorbeeld om de context van een onderzoek te begrijpen en gezamenlijke overleg te bevorderen; spoort de Ombudsman ertoe aan uitgebreid stil te staan bij digitalisering met het oog op de toekomst van de instelling;

67. spoort de Ombudsman aan de uit de COVID-19-pandemie getrokken lering op het gebied van bedrijfscontinuïteit en crisisbeheersingsplannen, IT-reactievermogen en veerkracht van de organisatie, zorgplicht ten aanzien van personeel, doeltreffendheid van de interne communicatie en flexibiliteit van de werkprocessen, volledig in de interne beheerstrategie te integreren.