

CORPORATE

EIB-Groep

Klachtenregeling

November 2018



Europese
Investeringsbank
Groep



KLACHTENREGELING VAN DE EIB-GROEP

november 2018

Inhoudsopgave

Woordenlijst	3
INLEIDING	5
KLACHTENREGELING	7
1. Reikwijdte	7
2. Richtlijnen	7
3. Wanbestuur	8
4. De klacht	8
4.1 Algemeen	8
4.2 Klachten en procedures onderverdeeld in categorieën	9
4.3 Ontvankelijkheid	9
4.4 Termijnen voor de behandeling van een klacht	10
4.5 Bezwaar bij de Europese Ombudsman	11
4.6 Bekendmaking en publicatie van klachten	11
4.7 Gegevensbescherming	12
5. Het Klachtenbureau van de EIB-Groep	12
5.1 De rol van het Klachtenbureau	12
5.2 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden	13
5.3 Functies	13
5.4 Periodieke rapportage	14
6. Behandeling van klachten	15
6.1 Taken	15
6.2 Onderzoeksmethoden	16
6.3 Overleg	17
7. Externe relaties	17
8. Publicatie en bekendheid	18
9. Beoordeling en overleg	18
Bijlage 1 DE EUROPESE OMBUDSMAN	19
1. Wie kan een klacht indienen?	19
2. Klachtenprocedure	19
3. Onderwerp van de klacht	19
a. Ontvankelijkheid	19
b. Termijn voor het indienen van een klacht	19
c. Uitkomst van de procedure bij de Europese Ombudsman	20

Woordenlijst

MO's:	Maatschappelijke organisaties
Conclusieverslag:	Het verslag waarin het Klachtenbureau zijn onderzoek vastlegt, evenals zijn bevindingen en conclusies bij klachten die hebben geleid tot een compliance-onderzoek (onderzoek naar de naleving).
Het Klachtenbureau:	De afdeling Klachtenregeling van de EIB-Groep
EIB-Groep:	De EIB-Groep werd opgericht in 2000 en omvat de EIB en het EIF.
EIB:	De Europese Investeringsbank.
Bestuursorganen van de EIB-Groep:	Afhankelijk van het onderdeel van de EIB-Groep dat bij een klacht betrokken is, wordt hiermee bedoeld de Raad van Bewind en/of de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur en de Raad van Bestuur van het EIF.
Bestuur van de EIB-Groep:	Afhankelijk van het onderdeel van de EIB-Groep dat bij een klacht betrokken is, wordt hiermee bedoeld de Directie van de EIB en/of de Directeurs-generaal van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF.
Medewerkers van de EIB-Groep:	Alle medewerkers van de EIB-Groep die een arbeidscontract hebben met de EIB of het EIF.
EIB-project:	Een project dat financiële steun ontvangt van de EIB.
EIF:	Het Europees Investeringsfonds.
Algemeen directeur van het EIF:	Algemeen directeur/Adjunct-algemeen directeur van het EIF.
EO:	Europese Ombudsman.
EDPS:	Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming.
Eerste beoordelingsverslag:	Verslag met daarin (i) een eerste beoordeling van de door klagers geuite zorgen over de milieu- of sociale gevolgen of bestuurlijke aspecten van een door de EIB-Groep gefinancierd(e) activiteit/project en (ii) concrete voorstellen voor vervolgstappen op basis van samenwerking of een onderzoek/compliance-onderzoek.
Bemiddelingsverslag:	Verslag met daarin (i) een beschrijving van het bemiddelingsproces en (ii) de uitkomst daarvan, dat wordt doorgegeven aan de partijen bij de bemiddeling en aan de Directie van de EIB en/of de Algemeen directeur van het EIF.
Oplossingsgerichte samenwerking:	Dit proces wordt door het Klachtenbureau toegepast om met de partijen te komen tot duurzame oplossingen die voor alle partijen aanvaardbaar zijn. Dit proces kan diverse vormen aannemen: het faciliteren van uitwisseling van informatie, dialoog/onderhandelingen, gezamenlijk feitenonderzoek en formele bemiddeling/vreedzame beslechting van het geschil.
Bemiddelingsovereenkomst:	Het convenant met daarin de afspraken en verplichtingen van de partijen bij de bemiddeling; na ondertekening door de partijen is de rol van het Klachtenbureau bij het bemiddelingsproces afgerond.
Wanbestuur:	Zie de definitie in artikel 3.
Personeelszaken:	De relevante afdelingen voor personeelszaken binnen de EIB-Groep.
Beleid:	Een document waarin de EIB-Groep verklaart hoe het haar missie op een bepaald gebied gaat uitvoeren door de vaststelling van standaarden.
Reglement:	Een document waarin de EIB-Groep de standaarden van de Klachtenregeling vertaalt naar concrete acties of instructies die de EIB-Groep moet uitvoeren of opvolgen om aan de standaarden te voldoen.
Invloedsgebied van een project:	Gebieden, mensen en gemeenschappen die op lange termijn de gevolgen van een project of activiteit ondervinden door de optelsom van de gevolgen van plannen voor de verdere ontwikkeling van het project of andere bronnen, of vergelijkbare gevolgen binnen het geografische gebied, een bestaand(e) project of omstandigheid, en andere projectgerelateerde ontwikkelingen die redelijkerwijs kunnen worden voorzien ten tijde van het zorgvuldigheidsonderzoek. Naast de gevolgen voor het geografische of ruimtelijke gebied moeten ook de tijdelijke gevolgen worden vastgesteld.
Regelgeving:	Secundaire bronnen van EU-recht; deze documenten zijn juridisch bindend.

Werkdag: Alle dagen (behoudens zaterdag en zondag, wettelijke feestdagen in het Groothertogdom Luxemburg en overige dagen waarop banken gesloten zijn) waarop de EIB-Groep haar activiteiten kan uitvoeren.

Standaarden: Minimumeisen gesteld aan de kwaliteit van de acties van de EIB-Groep (de EIB stelt bijvoorbeeld milieu- en sociale standaarden op voor de milieu- of sociale gevolgen van de door haar gefinancierde projecten).

VWEU: Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie

INLEIDING

De EIB-Groep bestaat uit de Europese Investeringsbank (EIB)¹ en het Europees Investeringsfonds (EIF)². De EIB is de financiële instelling van de Europese Unie (EU); haar aandelen worden gehouden door de lidstaten van de EU. De statuten van de EIB zijn als Protocol gehecht aan het Verdrag van de Europese Unie en het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. De EIB-Groep is bij de uitvoering van haar activiteiten gebonden aan de Verdragen en de statuten van de EIB en het EIF, evenals aan de geldende wet- en regelgeving van de Europese Unie. De EIB-Groep dient daarom zodanig te opereren dat haar diverse activiteiten het EU-beleid ondersteunen en uitvoeren. Binnen de Groep verleent de EIB vooral bankkredieten op lange en middellange termijn, terwijl het EIF zich richt op risicokapitaal en het verstrekken van garanties ten behoeve van kleine en middelgrote bedrijven. Een onvolledig overzicht met beleidsdocumenten van de EIB en het EIF is te vinden op de websites van de EIB <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> en het EIF http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

De EIB en het EIF maken deel uit van het institutioneel kader van de EU en zijn gebonden aan de Verdragen. Daarom vallen zij onder de jurisdictie van het Hof van Justitie van de Europese Unie, terwijl de Europese Rekenkamer de inzet controleert van de EU-gelden die door de EIB-Groep worden beheerd. Tevens vallen de activiteiten van de EIB-Groep onder het mandaat van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF), zoals vastgelegd in EG-verordening 883/2013, en binnen de bevoegdheid van de Europese Ombudsman (EO) en de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS). Het gedrag van de EIB kan ook worden voorgelegd aan het Comité voor toezicht op de naleving van de bepalingen van het Aarhus-Verdrag.

Op grond van de Verdragen en de statuten van de EIB beschikt zij over de operationele en financiële zelfstandigheid die nodig is om doelmatig als financiële instelling te kunnen functioneren. De EIB is een belangrijke partner in de financiële sector, vooral door haar vraag naar middelen op de kapitaalmarkten en door haar projectfinanciering. Zij werkt ook nauw samen met andere internationale financiële instellingen (IFI's) en met multilaterale en bilaterale ontwikkelingsbanken, vooral in het kader van het EU-beleid inzake ontwikkelingssteun en externe samenwerking.

Het EIF is binnen de EU de belangrijkste verstreker van risicofinanciering voor kleine en middelgrote bedrijven en midkapbedrijven. De hoofdmissie van het EIF is het faciliteren van toegang tot financiering voor deze ondernemingen. Het EIF ontwerpt en ontwikkelt producten met durf- en groeikapitaal, garanties en microfinancieringsinstrumenten die met name op dit marktsegment zijn gericht. In deze rol draagt het EIF bij aan EU-doelen ter ondersteuning van innovatie, onderzoek en ontwikkeling, ondernemerschap, groei en werkgelegenheid.

De EIB-Groep ziet erop toe dat haar activiteiten niet in strijd zijn met het beleid en de wetgeving van de EU. In landen waar deze niet van toepassing zijn, hanteert de EIB het beleid en de wetgeving van de EU als uitgangspunt bij de uitvoering van haar activiteiten. Bij haar dagelijkse bedrijfsvoering houdt de EIB-Groep zich eveneens aan de standaarden en praktijken die binnen de financiële wereld worden gehanteerd, met name op terreinen waarop de EU-wetgeving niet rechtstreeks van toepassing is.

Het goed omgaan met alle soorten klachten is een verantwoordelijkheid van de gehele EIB-Groep, omdat dit bijdraagt aan verbetering van de resultaten en producten van de EIB-Groep. In dit verband, en op basis van een memorandum van overeenstemming met de Europese Ombudsman, heeft de EIB-Groep een tweeledige Klachtenregeling: een interne – via het Klachtenbureau – en een externe – via de Europese Ombudsman. Dit tweeledige systeem, met een extern en onafhankelijk orgaan, maakt dat de Klachtenregeling van de EIB-Groep uniek is onder de multilaterale ontwikkelingsinstellingen.

Ter versterking en formalisering van de Klachtenregeling publiceert de EIB-Groep de beleidslijnen en reglementen die zij toepast bij de behandeling van klachten van burgers die benadeeld worden of zich benadeeld voelen door de besluiten van en/of het handelen/nalaten door de EIB-Groep. De Klachtenregeling en het bijbehorende reglement zijn voor de EIB-Groep vastgesteld.

De Klachtenregeling van de EIB-Groep is een instrument voor het afleggen van publieke verantwoording en maakt onderdeel uit van het institutioneel kader van de Europese Unie. De regeling biedt alternatieve en preventieve oplossingen voor geschillen tussen de klager(s) en de EIB-Groep. Daarnaast ondersteunt het Klachtenbureau de EIB-Groep, in het kader van behoorlijk bestuur, door te adviseren over mogelijke verbeteringen bij de uitvoering van de activiteiten van de EIB-Groep.

¹ Europese Investeringsbank (EIB) – www.eib.org

² Europees Investeringsfonds (EIF) – www.eif.org

Een van de hoofdoelen van de Klachtenregeling van de EIB-Groep is ervoor te zorgen dat belanghebbenden van de EIB-Groep het recht hebben te worden gehoord en een klacht in te dienen, zodat zij hun zorgen over wanbestuur kunnen uiten.

Aan het onderhavige document kunnen personen die ingevolge de hierin neergelegde procedure een klacht indienen, geen extra rechten tot toegang tot een rechterlijke instantie ontleenen.

Op 12 en 13 november 2018 hebben de Raad van Bewind van de EIB en de Raad van Bestuur van het EIF na een openbare inspraakprocedure hun goedkeuring verleend aan de Klachtenregeling van de EIB-Groep.

KLACHTENREGELING

1. Reikwijdte

- 1.1. De Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorende reglement zijn van toepassing bij klachten op het gebied van wanbestuur door de EIB-Groep.
- 1.2. Bij de uitoefening van het recht om een klacht tegen de EIB-Groep in te dienen, heeft iedere burger toegang tot een tweeledige procedure, een interne – via het Klachtenbureau – en een externe – via de Europese Ombudsman. Hiertoe ondertekenden de EIB en de EO in 2008 een memorandum van overeenstemming.
- 1.3. De Klachtenregeling van de EIB-Groep is een proces waarin alle betrokken partijen deelnemen en dat wordt geleid en gecoördineerd door het Klachtenbureau.
- 1.4. Burgers die niet op de hoogte zijn van de voor de EIB-Groep geldende beleidslijnen, reglementen of standaarden, kunnen ook een klacht indienen. Zij hoeven geen specifieke beleidslijn, reglement of standaard te benoemen en hoeven ook niet direct aan te geven dat de EIB-Groep bepaalde beleidslijnen, reglementen of standaarden niet heeft nageleefd.
- 1.5. Het beleid van de EIB-Groep inzake het voorkomen en bestrijden van verboden gedrag bij activiteiten van de EIB en het EIF, geldt voor alle vermeende gevallen van fraude, corruptie, samenzwering, dwang, obstructie, witwassen van geld en financiering van terrorisme ('verboden gedrag'). Meer informatie over het melden van dergelijke vermeende gevallen is te vinden op de websites van de EIB³ en het EIF⁴.
- 1.6. Het indienen van een klacht ingevolge de Klachtenregeling van de EIB-Groep laat onverlet het recht van de klager(s) om een procedure aanhangig te maken bij het Hof van Justitie van de EU, overeenkomstig de voorwaarden van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.
- 1.7. Voorts geldt dat overeenkomstig artikel 27 van de statuten van de EIB geschillen tussen enerzijds de EIB en anderzijds haar crediteuren, debiteuren en overige personen, worden voorgelegd aan de bevoegde nationale rechterlijke instanties, tenzij de bevoegdheid om een zaak in behandeling te nemen is overgedragen aan het Hof van Justitie van de EU.

2. Richtlijnen

- 2.1. Behoudens de uit de wet- en regelgeving voortvloeiende beperkingen zijn de processen en de uitkomsten van de Klachtenregeling van de EIB-Groep *transparant*.
- 2.2. Het Klachtenbureau functioneert *onafhankelijk* van de diensten binnen de EIB-Groep die verantwoordelijk zijn voor de activiteiten die het onderwerp zijn van de klacht.
- 2.3. Het Klachtenbureau zorgt ervoor dat het *tijdig* reageert op bezwaren over wanbestuur die gemeld worden door personen die (menen dat zij) worden benadeeld door een besluit van de EIB-Groep.
- 2.4. Het Klachtenbureau is *toegankelijk* voor de getroffen personen, hun vertegenwoordigers en/of betrokken organisaties of individuen. Het hoofddoel van het Klachtenbureau is het beoordelen en analyseren van klachten en hierop tijdig en gemotiveerd reageren.
- 2.5. Gezien bovenstaande beginselen dient de ontwikkeling van de Klachtenregeling van de EIB-Groep dan ook het resultaat te zijn van openbaar overleg met de verschillende belanghebbenden van de EIB-Groep.
- 2.6. Jegens klagers die gebruik maken van de Klachtenregeling van de EIB-Groep mag geen sprake zijn van represailles, misbruik of enige vorm van discriminatie op basis van het feit dat zij gebruik hebben gemaakt van hun recht om een klacht in te dienen. Dit geldt voor de EIB-Groep, evenals voor iedere andere tegenpartij die een zakelijke relatie met de EIB-Groep heeft. De EIB-Groep spant zich ervoor in om mogelijke represailles tegen klagers en de bij de klacht betrokken mensen te voorkomen en aan te pakken.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Wanbestuur

- 3.1. Met wanbestuur wordt bedoeld op een slecht of falend bestuur. Hiervan is sprake indien de EIB-Groep zich niet houdt aan de voor haar geldende regels of beginselen en/of haar eigen beleidslijnen, standaarden en reglementen. Voorbeelden van wanbestuur zijn bestuurlijke onregelmatigheden, discriminatie, ongerechtvaardigde weigering om informatie te verstrekken, machtsmisbruik, onnodige vertraging, en het niet naleven door de EIB-Groep van haar eigen verplichtingen bij de beoordeling van en het toezicht op de door haar gefinancierde projecten.
- 3.2. Wanbestuur kan ook betrekking hebben op de schending van mensenrechten⁵ of het overtreden van geldende wet- en regelgeving of de beginselen van behoorlijk bestuur door de EIB-Groep.
- 3.3. Voorts kan wanbestuur betrekking hebben op de milieu- of sociale gevolgen van de activiteiten van de EIB-Groep en op de beleidslijnen van de EIB-Groep inzake de projectcyclus en ander toepasselijk beleid. De verplichtingen van de EIB-Groep om erop toe te zien dat projecten voldoen aan nationale en EU-wetgeving staan beschreven in haar beleidslijnen en reglementen.
- 3.4. Wanbestuur heeft in alle gevallen betrekking op de instelling (een onderdeel van de EIB-Groep) en niet op de afzonderlijke medewerkers van de instelling.

4. De klacht

4.1 Algemeen

- 4.1.1 Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke kennisgeving over een vermeend geval van wanbestuur door de EIB-Groep, waarbij de klacht aanleiding kan geven tot een maatregel door de EIB-Groep die gericht is op naleving en toepassing van de regels van behoorlijk bestuur⁶.
- 4.1.2 Klachten kunnen van uiteenlopende aard zijn en afhankelijk van het onderwerp van de klacht moet deze worden gemeld bij bepaalde instituten/functies.
- 4.1.3 Een klacht kan worden ingediend middels een aan de EIB-Groep gericht schriftelijk bericht, bij voorkeur via e-mail aan het speciale e-mailadres complaints@eib.org, door het invullen van het online klachtenformulier dat beschikbaar is via: <http://www.eib.org/complaints/form>, of per fax. Ook kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij het Klachtenbureau, een extern kantoor van de EIB-Groep of een medewerker van de EIB-Groep.
- 4.1.4 De klager heeft het recht zijn klacht in te dienen in een van de officiële talen van de Europese Unie en in diezelfde taal een antwoord te ontvangen. Indien een klacht niet is ingediend in een van de officiële talen, dan wordt de klager op de hoogte gesteld van deze bepaling en verzocht een kopie van de klacht in te dienen in een van de officiële talen van de EU. Bij klachten over kredietprojecten buiten de EU streeft het Klachtenbureau ernaar klachten en documenten te verwerken in de officiële taal van het land waar het project wordt uitgevoerd.
- 4.1.5 Het onderwerp van de klacht (bij voorkeur met een beschrijving van het vermeend wanbestuur) dient duidelijk te worden omschreven, evenals het door de klager gevorderde, dat wil zeggen wat de klager concreet verwacht te bereiken met de klacht. Alle ter zake doende documentatie dient bij de klacht te worden gevoegd. De klager mag verzoeken om een onderzoek/compliance-onderzoek of bemiddeling. Waar nodig zal het Klachtenbureau de klager schriftelijk vragen om nadere uitleg te geven over de inhoud van de klacht. Indien een klacht ruim is geformuleerd, mag het Klachtenbureau vaststellen welke elementen moeten worden opgevat als aantijgingen van wanbestuur en daarom binnen de bevoegdheid van het Klachtenbureau vallen.
- 4.1.6 Burgers worden aangemoedigd om een verzoek om toegang tot informatie of een vraag over de financieringsfaciliteiten, programma's, activiteiten, organisatie en doelstellingen van de EIB of het EIF te richten aan infodesk@eib.org respectievelijk info@eif.org.

⁵ Bij de door haar gefinancierde projecten volgt de EIB-Groep een benadering die is gebaseerd op de beginselen van het Handvest van de grondrechten van de EU en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de VN.

⁶ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

4.2 Klachten en procedures onderverdeeld in categorieën

4.2.1 In het reglement van de Klachtenregeling van de EIB-Groep zijn de klachten en procedures onderverdeeld in de volgende categorieën:

- **'Standaardprocedure'** – geldt voor alle klachten voor zover niet anders bepaald in het reglement van de Klachtenregeling.
- **'Uitgebreide procedure'** – geldt voor M- en F-klachten.
- **'Eenvoudige procedure'** – geldt voor klachten die snel en gemakkelijk kunnen worden verholpen. Het betreft met name klachten die – door de aard van de geuite zorgen – sneller en doelmatiger per brief kunnen worden afgehandeld dan via de standaardprocedure.

4.2.2 Daarnaast is er de **'Preventieprocedure'** – deze geldt bij M- en F-klachten indien de klacht betrekking heeft op een besluit dat nog niet is genomen, een handeling die nog niet is uitgevoerd of, ingeval van een nalaten, de termijn waarbinnen de EIB-Groep actie mag ondernemen nog niet is verstreken, en de diensten van de EIB-Groep daarom in de gelegenheid worden gesteld om de zorgen van de klager weg te nemen.

	Soort klacht
Projectgerelateerde klachten	A – Toegang tot informatie
	E – Milieueffecten of sociale gevolgen van de gefinancierde activiteiten/projecten
	F – Bestuurlijke kwesties met betrekking tot de gefinancierde activiteiten/projecten

	Soort klacht
Niet-projectgerelateerde klachten	A – Toegang tot informatie
	C – Relaties met klanten en beleggers
	G – Intern(e) bestuur/organisatie waaronder aanbestedingen
	H – Human resources/personeelszaken

4.3 Ontvankelijkheid

4.3.1 Iedere natuurlijke of rechtspersoon die beweert dat er sprake is van wanbestuur bij een besluit van en/of het handelen dan wel nalaten door de EIB-Groep, heeft het recht een klacht in te dienen.

Klachten die buiten de reikwijdte van de Klachtenregeling vallen

4.3.2 Het Klachtenbureau is niet bevoegd om klachten te onderzoeken die betrekking hebben op internationale organisaties, tegenpartijen van de EIB-Groep zoals geldnemers/projectopdrachtgevers, EU-instellingen en -organen en nationale, regionale of lokale overheden (bijvoorbeeld ministeries, overheidsinstellingen en gemeentebesturen). In dergelijke gevallen kan het Klachtenbureau de klager wijzen op de mogelijkheid om de klacht te melden bij een andere instantie, die wel bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen.

4.3.3 Klachten over de rechtmatigheid van het beleid van de EIB/EIF zoals bepaald door de bestuursorganen van de EIB/EIF worden niet door het Klachtenbureau behandeld, maar worden doorverwezen naar de Secretaris-generaal van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF.

4.3.4 Klachten over het investeringsmandaat van de EIB-Groep, haar financierings- en investeringsbesluiten als zodanig, haar kredietrichtlijnen, dan wel andere puur op basis van commerciële of bancaire gronden genomen besluiten, worden niet door het Klachtenbureau behandeld.

4.3.5 Klachten die zijn ingediend door de medewerkers van de EIB-Groep worden evenmin door het Klachtenbureau behandeld. Dergelijke gevallen worden behandeld door andere interne instanties, zoals de afdelingen Personeelszaken van de EIB respectievelijk HR van het EIF als het gaat om werkverhoudingen, en/of de afdelingen Compliance van de EIB respectievelijk het EIF als het gaat om de naleving van de gedragscode van de EIB-Groep.

- 4.3.6 De Klachtenregeling van de EIB-Groep heeft geen betrekking op klachten over aanbestedingen; deze vallen onder het mandaat van de EIB-klachtenregeling voor projectaanbestedingen.
- 4.3.7 De Klachtenregeling van de EIB-Groep heeft geen betrekking op klachten over vermeende gevallen van verboden gedrag als bedoeld in het anti-fraudebeleid van de EIB-Groep⁷; deze worden behandeld door de daartoe bevoegde diensten van de EIB-Groep. Indien tijdens het onderzoek naar de klacht blijkt dat een deel ervan betrekking heeft op verboden gedrag, wordt het desbetreffende deel van de klacht overgedragen aan de daartoe bevoegde diensten van de EIB-Groep, in overeenstemming met de toepasselijke beleidslijnen en reglementen van de EIB-Groep.
- 4.3.8 Het Klachtenbureau is niet bevoegd om klachten te onderzoeken die (i) reeds bij andere instanties voor bezwaar of beroep zijn ingediend tegen een lid van de EIB-Groep, of (ii) in tweede instantie zijn aangebracht, of (iii) of die al beslecht zijn door andere instanties voor bezwaar of beroep. Niettemin sluit een bij een andere instantie voor bezwaar of beroep lopend of afgerond onderzoek naar aanleiding van een klacht tegen een derde partij niet uit dat het Klachtenbureau het handelen van de EIB-Groep onderzoekt op wanbestuur.
- 4.3.9 Indien een klacht buiten de reikwijdte van de Klachtenregeling van de EIB-Groep valt en er een andere interne afdeling van de EIB bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen, dan zal het Klachtenbureau de klacht naar die afdeling verwijzen, overeenkomstig de regels voor behoorlijk bestuur die gelden voor medewerkers van de EIB bij haar relaties met burgers.

Ontvankelijkheidscriteria

- 4.3.10 Klachten dienen te worden ingediend binnen een jaar na de datum waarop de feiten waarop de klacht is gegrond redelijkerwijs aan de klager bekend kunnen zijn.
- 4.3.11 Niet ontvankelijk zijn klachten van anonieme partijen, klachten zonder contactgegevens als een post- of e-mailadres van de klager, klachten gericht op het verkrijgen van concurrentievoorsprong, en klachten die buitensporig, terugkerend, onbeduidend of kwaadaardig van aard zijn.
- 4.3.12 M- en F-klachten over een kredietactiviteit zijn ontvankelijk voor zover de EIB-Groep de activiteit/het project heeft gefinancierd of goedgekeurd dan wel de financiering ervan actief overweegt⁸.

Projectgerelateerde klachten

- 4.3.13 Hoewel klachten ontvankelijk kunnen zijn, kunnen er beperkingen gelden voor de behandeling van klachten die worden ingediend wanneer de contractuele relatie met de geldnemer/projectopdrachtgever niet meer bestaat (bijvoorbeeld als de lening al volledig is afbetaald), omdat de EIB geen mogelijkheid meer heeft om naleving te vorderen.
- 4.3.14 De projectopdrachtgever en de lokale autoriteiten moeten erop toezien dat een project voldoet aan (inter)nationale en EU-wetgeving en lokale standaarden. De EIB-Groep heeft echter de plicht om te controleren dat de eigen relevante beleidslijnen, reglementen of standaarden worden nageleefd. Klachten kunnen betrekking hebben op ieder aspect van de planning, uitvoering of impact van de projecten van de EIB-Groep, waaronder:
- het voor een project uitgevoerde zorgvuldigheidsonderzoek;
 - de toereikendheid van de maatregelen gericht op beperking van de milieu- of sociale gevolgen van een project;
 - maatregelen die zijn genomen om gemeenschappen, minderheden en kwetsbare groepen voor wie het project gevolgen heeft, bij het project te betrekken;
 - het toezicht op een project.

4.4 Termijnen voor de behandeling van een klacht

- 4.4.1 De EIB-Groep zet zich ervoor in om zo snel mogelijk te reageren op een klacht en ziet erop tot dat de opgelegde en/of afgesproken termijnen en kennisgevingen worden nageleefd.
- 4.4.2 De termijn voor het definitieve antwoord is afhankelijk van het soort klacht en is vastgesteld in het reglement. Indien redelijkerwijs nodig kan de termijn voor het definitieve antwoord worden verlengd, nadat de klager hiervan op de hoogte is gesteld. Wanneer klachten worden ingediend in andere EU-talen dan de werktalen van de EIB (Frans en Engels) moeten termijnen mogelijk worden verlengd in verband met de benodigde vertalingen.

⁷ Verboden gedrag omvat onder andere: fraude, corruptie, samenzwering, dwang, obstructie, witwassen van geld en financiering van terrorisme. Zie het anti-fraude beleid van de EIB http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf en van het EIF: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Het besluit van de Directie om het project te beoordelen is het formele besluit om de financiering ervan actief te overwegen.

- 4.4.3 Indien het Klachtenbureau niet in de gelegenheid is om de klager binnen de gestelde termijn van een antwoord te voorzien, brengt het Klachtenbureau de klager hiervan op de hoogte voor het verstrijken van de termijn, met opgave van de redenen voor de vertraging.
- 4.4.4 Bij bemiddeling voor M- en F-klachten wordt de termijn in overleg met de klager verlengd om alle belanghebbenden bij het proces te kunnen betrekken en om reële verwachtingen te scheppen.
- 4.4.5 Gezien het bijzondere karakter van klachten over de toegang tot informatie (A-klachten), streeft het Klachtenbureau ernaar het onderzoek binnen de kortst mogelijke termijn te verwerken. Waar mogelijk stelt het Klachtenbureau de termijnen in overleg met de klager(s) vast.

4.5 Bezwaar bij de Europese Ombudsman

- 4.5.1 Klagers die niet tevreden zijn over de uitkomst van de procedure bij het Klachtenbureau of de reactie van de EIB-Groep, kunnen bij de EO een klacht wegens wanbestuur indienen tegen de EIB-Groep.
- 4.5.2 In haar definitieve antwoord stelt de EIB-Groep de klagers op de hoogte van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de EO.
- 4.5.3 De EO is in 1992 bij het Verdrag van Maastricht ingesteld om klachten inzake vermeend wanbestuur door de instellingen en organen van de Europese Gemeenschap te behandelen. Aldus kunnen Europese burgers en/of EU-ingezetenen bij de EO een klacht inzake vermeend wanbestuur indienen tegen de EIB-Groep, als zij vinden dat het antwoord van de EIB ontoereikend is.
- 4.5.4 Om de Klachtenregeling toegankelijker te maken voor niet EU-burgers die niet in een van de EU-lidstaten woonachtig zijn, is door de EIB en de Europese Ombudsman een memorandum van overeenstemming ondertekend voor klachten die uitsluitend op grond van artikel 195 van het EG-Verdrag (thans artikel 228 VWEU)⁹ niet ontvankelijk zijn. In dergelijke gevallen is de Europese Ombudsman gehouden de klacht stelselmatig uit eigen beweging in behandeling te nemen.
- 4.5.5 In het memorandum van overeenstemming zijn tevens werkafspraken gemaakt over de uitgangspunten en de reikwijdte van het onderzoek van de EO; ook is vastgelegd dat de interne klachtenregeling van de EIB geldt als voorafgaande administratieve stap overeenkomstig artikel 2.4 van het statuut van de Europese Ombudsman¹⁰. In bijlage 1 is aanvullende informatie opgenomen over de EO.

4.6 Bekendmaking en publicatie van klachten

- 4.6.1 In verband met de transparantie worden klachten niet als vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de EIB-Groep in het kader van de behandeling van een klacht alle informatie uit de klacht, of uit afgelegde verklaringen, bekend mag maken aan de betrokken interne en externe partijen.
- 4.6.2 Klagers hebben echter het recht om in hun communicatie aan te geven dat hun klacht vertrouwelijk moet worden behandeld. Een vertrouwelijke behandeling kan de mogelijkheid van het Klachtenbureau om een klacht te behandelen aanzienlijk beperken, en mag de EIB-Groep niet ontslaan van de plicht om de bevoegde EU-autoriteiten inzage te geven in de klacht.
- 4.6.3 De klager wordt bij de ontvangstbevestiging van de klacht gevraagd om aan te geven of hij/zij het Klachtenbureau toestemming geeft zijn/haar naam door te geven aan externe belanghebbenden.
- 4.6.4 Tenzij de klager heeft gevraagd om volledige vertrouwelijkheid wordt iedere ontvankelijke klacht gepubliceerd op de website van de EIB, samen met een samenvatting van de klacht, de conclusies van het Klachtenbureau en alle relevante verslagen. De identiteit van de klager wordt uitsluitend gepubliceerd als de klager hiervoor toestemming heeft gegeven (artikel 4.6.3).
- 4.6.5 Toegang tot informatie met betrekking tot een document dat verband houdt met de klacht wordt slechts verleend met inachtneming van de bepalingen van het EIB-transparantiebeleid.
- 4.6.6 Indien een verzoek om informatie onderdeel uitmaakt van een klacht of de verdere correspondentie van de klager, kunnen de termijnen langer zijn dan wanneer dit verzoek rechtstreeks bij de bevoegde diensten van de EIB-Groep wordt ingediend op grond van het reglement voor het transparantiebeleid van de EIB-Groep.

⁹ De klager is geen burger/ingezetene van (of, in geval van een rechtspersoon, is niet gevestigd in) een van de lidstaten van de Europese Unie.

¹⁰ Besluit 94/262 van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 1994, L 113, blz. 15.

4.7 Gegevensbescherming

- 4.7.1 Klachten kunnen persoonsgegevens bevatten over de klager(s) of over een derde partij. Op de verwerking van persoonsgegevens door de EIB-Groep zijn de toepasselijke regels van het wettelijk EU-kader voor gegevensbescherming van toepassing.

5. Het Klachtenbureau van de EIB-Groep

5.1 De rol van het Klachtenbureau

- 5.1.1 Het Klachtenbureau is als dienst van de EIB-Groep verantwoordelijk voor de uitvoering van de Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorende reglement, en voor de eigen status, bevoegdheden, verantwoordelijkheden, gedragsregels en de relatie met de EO en de overige diensten van de EIB-Groep.
- 5.1.2 Het Klachtenbureau is onderdeel van het onafhankelijke Inspectoraat-generaal, dat onder verantwoordelijkheid van de Inspecteur-generaal valt. Het hoofd van het Klachtenbureau geeft leiding aan de Klachtenregeling van de EIB-Groep en is onder auspiciën van de onafhankelijke Inspecteur-generaal verantwoordelijk voor het beheer, de ontwikkeling en uitvoering van, en het toezicht op de Klachtenregeling.
- 5.1.3 Het is de missie van het Klachtenbureau als intern orgaan om centraal en op objectieve wijze alle klachten van burgers over vermeend wanbestuur door de EIB-Groep in behandeling te nemen. Het Klachtenbureau verwerkt tevens klachten tegen de EIB-Groep die zijn ingediend bij de EO, evenals andere bij internationale instellingen of organen ingediende niet-juridische klachten die (direct of indirect) betrekking hebben op de EIB-Groep.
- 5.1.4 Het Klachtenbureau functioneert onafhankelijk van de operationele activiteiten van de EIB-Groep om te garanderen dat iedere klacht wordt behandeld volgens de meest strikte normen van objectiviteit en dat de belangen van alle interne en externe belanghebbenden van de EIB-Groep worden gewaarborgd. De operationele onafhankelijkheid en doelmatigheid van het Klachtenbureau als onderdeel van het Inspectoraat-generaal worden gewaarborgd doordat het hoofd van het Klachtenbureau verantwoordelijk is voor (i) de ontvankelijkheid van klachten, (ii) het soort bemiddeling en/of onderzoek dat wordt uitgevoerd naar aanleiding van een klacht en (iii) het besluit zoals opgenomen in de eindversies van de verslagen van het Klachtenbureau.
- 5.1.5 De door het Klachtenbureau opgestelde eindverslagen (conclusie- en bemiddelingsverslagen als bedoeld in het reglement) worden voorgelegd aan de Directie van de EIB, of aan de Algemeen directeur van het EIF in geval van klachten over het EIF.
- 5.1.6 Naast klachten ingediend door externe belanghebbenden, kan een onderzoek (beoordeling, feitenonderzoek of bemiddeling) door het Klachtenbureau in gang worden gezet:
- op verzoek van de President, de Directie van de EIB of de Algemeen directeur van het EIF;
 - door de Inspecteur-generaal, op eigen initiatief of op basis van een gemotiveerd voorstel van het hoofd van het Klachtenbureau.
- 5.1.7 Het Klachtenbureau voert zijn functies op onpartijdige wijze uit, met inachtneming van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van andere diensten van de EIB-Groep.
- 5.1.8 Het Klachtenbureau wordt gehoord over alle aangelegenheden die onder zijn bevoegdheid vallen en mag overeenkomstig de voor de EIB-Groep geldende regels en standaarden zijn bevindingen openbaar maken.
- 5.1.9 In het kader van het algemeen belang van behoorlijk bestuur ondersteunt het Klachtenbureau de EIB-Groep door suggesties te doen voor mogelijke verbeteringen bij de uitvoering van de activiteiten van de Groep.
- 5.1.10 Het EIB-Klachtenbureau draagt bij aan het opzetten, uitvoeren en communiceren van de strategieën, beleidslijnen en reglementen voor de behandeling van klachten.
- 5.1.11 Door de aard van de Klachtenregeling onderhoudt het Klachtenbureau relaties met alle diensten van de EIB-Groep, met behoud van zijn operationele onafhankelijkheid. Onverminderd de bevoegdheden van de bestuurlijke organen van de EIB-Groep, mag het Klachtenbureau geen interne of externe bemoeienis ondervinden bij het uitgeven en publiceren van zijn openbare verslagen en de bijbehorende documenten.

5.1.12 Om mogelijke toekomstige klachten te voorkomen, onderzoekt het Klachtenbureau relevante documenten en volgt het de activiteiten van externe belanghebbenden die actief betrokken zijn bij de activiteiten van de EIB-Groep.

5.1.13 Er wordt gezorgd voor voldoende budgettaire steun om het Klachtenbureau zijn taken doelmatig en tijdig uit te kunnen laten uitvoeren.

5.2 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

5.2.1 Onverminderd de plicht tot geheimhouding uit hoofde van Europese wetgeving, met name artikel 339 VWEU, en overige EU-wetgeving (met name de verordening en richtlijn marktmisbruik en de regelingen van de EIB-Groep), heeft het Klachtenbureau bij de uitoefening van zijn taken het recht op toegang tot alle gegevens die het daarvoor nodig heeft. Om die reden zijn de medewerkers van de EIB-Groep verplicht onverwijld, volledig en op efficiënte wijze hun medewerking te verlenen aan het Klachtenbureau, overeenkomstig de Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorend reglement; dit geldt met name voor de naleving van termijnen en de standaarden en beleidslijnen van de EIB-Groep. Direct na ontvangst van een klacht moeten de medewerkers van de EIB-Groep de klacht doorsturen naar het Klachtenbureau.

5.2.2 Ter versterking van de operationele onafhankelijkheid van het Klachtenbureau wordt van alle medewerkers die voor het Klachtenbureau werken, of toezicht houden op het Klachtenbureau, verwacht dat zij specifieke gedragsregels toepassen en naleven. De rechten en plichten die uit deze gedragsregels voortvloeien, dienen te worden uitgevoerd conform de beginselen, regels en reglementen van de gedragscodes voor medewerkers van de EIB/het EIF en de overige beleidslijnen en regels die van toepassing zijn op medewerkers van de EIB/het EIF.

5.2.3 Gezien de aard en bevoegdheden van het Klachtenbureau voert het overleg en wisselt het informatie uit met de relevante belanghebbenden, waaronder gemarginaliseerde gemeenschappen en kwetsbare groepen, om constructieve samenwerking te waarborgen.

5.3 Functies

5.3.1 Het Klachtenbureau vervult de volgende vier functies:

- Onderzoek uitvoeren naar aanleiding van een klacht – het Klachtenbureau is verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek/compliance-onderzoek naar aanleiding van klachten tegen de EIB-Groep;
- Bemiddeling – het Klachtenbureau biedt waar nodig verschillende vormen van bemiddeling tussen de klager en/of projectopdrachtgever, met medewerking van nationale autoriteiten en/of de desbetreffende diensten van de EIB-Groep;
- Adviesverlening – (binnen het kader van zijn verantwoordelijkheden) – het Klachtenbureau levert intern schriftelijk advies aan de Directie van de EIB en/of de Algemeen directeur van het EIF over bredere en systemische kwesties betreffende beleidslijnen, standaarden, reglementen, richtlijnen, middelen en systemen, op basis van kennis die is opgedaan uit eerdere klachten;
- Toezicht – het Klachtenbureau ziet toe op verdere ontwikkelingen en de uitvoering van de afgesproken correctieve maatregelen en aanbevelingen in de context van afgehandelde klachten, waaronder afspraken die bereikt zijn via bemiddeling, evenals de reactie van de EIB-Groep op de adviezen van het Klachtenbureau.

5.3.2 Om zijn functies te vervullen, voert het Klachtenbureau de volgende taken uit:

- het beoordelen van de door klagers geuite zorgen over wanbestuur;
- het toetsen van, en rapporteren over, de naleving van het beleidskader van de EIB-Groep voor iedere ontvankelijke klacht;
- het voorkomen van wanbestuur door bij te dragen aan oplossingen voor de gesignaleerde problemen;
- het leveren van een inspanning om – als orgaan gericht op het oplossen van problemen en het voorkomen van geschillen – in onderling overleg met de relevante interne en externe belanghebbenden tot een oplossing te komen voor de door de klager aangegeven problemen;
- het geven van advies en aanbevelingen aan de Directie van de EIB en/of de Algemeen directeur van het EIF;
- het vervolg geven aan, en rapporteren over, inspanningen voor het nemen van correctieve maatregelen, indien van toepassing.

- 5.3.3 Ter uitoefening van deze functies richt het Klachtenbureau zich primair op de controle op naleving. Het compliance-onderzoek van het Klachtenbureau hoeft zich niet te beperken tot een onderzoek naar de naleving van bestaande beleidslijnen en reglementen (hetgeen meer een kwestie is van afvinken), maar mag ook bestaan uit een inhoudelijk onderzoek naar de naleving van standaarden, vooral bij klachten over milieu- of sociale gevolgen.

Het Klachtenbureau beoordeelt de activiteiten van de EIB en het EIF om vast te stellen of er sprake is geweest van aan de EIB of het EIF toe te rekenen wanbestuur. In dit verband onderzoekt het Klachtenbureau of de diensten van de EIB hebben gezorgd voor een consistente en redelijke verklaring voor hun standpunt, en of dat is gebaseerd op informatie die destijds kon worden aangemerkt als volledig, juist en betrouwbaar. Het Klachtenbureau onderzoekt de feiten, indien nodig met behulp van technische expertise, om te komen tot een onafhankelijk oordeel over de vraag of er sprake is geweest van een duidelijke fout in het standpunt van de Bank of een duidelijke overtreding van de destijds voor de diensten geldende regels. Het onderzoek naar wanbestuur door het Klachtenbureau is niet bedoeld om de vakinhoudelijke beoordeling van een dienst te vervangen.

Dergelijk onderzoek vindt onder andere plaats in de volgende situaties:

- Er is sprake van grote verschillen tussen enerzijds de informatie die is geleverd door de klager of die beschikbaar is in het publieke domein, en anderzijds de informatie die is geleverd door de desbetreffende diensten van de EIB-Groep en/of de projectopdrachtgever.
 - Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de desbetreffende diensten van de EIB-Groep de door de projectopdrachtgever of andere relevante internationale, nationale of lokale autoriteiten geleverde informatie niet hebben meegenomen in het zorgvuldigheidsonderzoek van of toezicht door de EIB-Groep.
- 5.3.4 Waar van toepassing is het EIB-Klachtenbureau bevoegd *probleemoplossend en/of bemiddelend op te treden*, als alternatief voor een volledig onderzoek. Wanneer het Klachtenbureau zich bezighoudt met probleemoplossing of geschillenbeslechting, faciliteert het de dialoog om een oplossing te vinden die door alle partijen gedragen wordt.
- 5.3.5 De duidelijke scheiding tussen de bemiddelingsfunctie en de onderzoeksfunctie, met afzonderlijke medewerkers, zorgt ervoor dat eerstgenoemde wordt geleid als onafhankelijke en onpartijdige functie binnen het Klachtenbureau, met de nodige expertise en middelen om problemen op te kunnen lossen.

5.4 Periodieke rapportage

- 5.4.1 Het Klachtenbureau brengt ieder kwartaal verslag uit aan de Directie van de EIB, de voorzitter van het Comité ter controle van de boekhouding en de Algemeen directeur van het EIF, met daarin een overzicht van de:

- nieuwe geregistreerde klachten;
- klachten in behandeling;
- afgeronde klachten.

Van iedere klacht geeft het Klachtenbureau een korte beschrijving van (i) de geuite zorgen, (ii) de uitgevoerde werkzaamheden en (iii) de volgende stappen.

- 5.4.2 Het Klachtenbureau komt jaarlijkse bijeen met de Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF (voor EIF-gerelateerde klachten) om zijn werkprogramma te bespreken en ervoor te zorgen dat er eensgezindheid is over de doelen, rol, behoeften en de werking van de Klachtenregeling.
- 5.4.3 Een jaarverslag over het Klachtenbureau, met daarin onder andere de besluiten genomen naar aanleiding van aanbevelingen van het Klachtenbureau of de EO, wordt ter informatie verstrekt aan de Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF. De Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF overleggen dit verslag aan de Raad van Bewind van de EIB respectievelijk de Raad van Bestuur van het EIF, zodat zij kennis kunnen nemen van de inhoud en de opgedane kennis kunnen bespreken. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de EIB, waarbij rekening wordt gehouden met het recht van de klagers op een vertrouwelijke behandeling.
- 5.4.4 Tweemaal per jaar brengt het Klachtenbureau de Raad van Bewind van de EIB respectievelijk de Raad van Bestuur van het EIF op de hoogte van de status en uitkomst van de klachten die bij het Klachtenbureau zijn ingediend en van de klachten over de EIB-Groep die bij de EO zijn ingediend.

5.4.5 In het kader van zijn rapportage ontwikkelt het Klachtenbureau methodes en procedures om te meten in hoeverre de externe belanghebbenden en de diensten van de EIB-Groep tevreden zijn over de resultaten en, waar mogelijk, de impact die de compliance-onderzoeken of de bemiddelingsprocessen hebben op de klager en andere belanghebbenden.

6. Behandeling van klachten

6.1 Taken

6.1.1 In het kader van de behandeling van een klacht heeft het Klachtenbureau onderstaande verantwoordelijkheden:

- a) het beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht overeenkomstig de bepalingen van het reglement;
- b) het meldt de registratie van een klacht aan de desbetreffende diensten van de EIB-Groep;
- c) het bevestigt ontvangst van klachten die zijn ingediend bij de EIB-Groep;
- d) het verzamelt en beoordeelt bestaande informatie over het onderwerp van de klacht;
- e) het streeft ernaar samen met interne en externe belanghebbenden oplossingen te vinden voor de problemen die aanleiding geven tot de klachten;
- f) het stelt vast welke beleidslijn, procedure of standaard van de EIB-Groep of welk wettelijk kader zou zijn overtreden;
- g) het wint de inlichtingen in die nodig zijn om te kunnen beoordelen of de EIB-Groep zich houdt aan het geldend wettelijk kader, waaronder de beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep zelf;
- h) het verzamelt bij de verschillende betrokken diensten zoveel mogelijk interne informatie en meningen over de klacht;
- i) het zorgt voor voldoende betrokkenheid van de belanghebbenden door middel van feitenonderzoek, bemiddeling, verzoening en het faciliteren van dialoog wanneer dit gewenst is;
- j) het zorgt voor afstemming met andere Europese instellingen (Europese Commissie, EO, de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement) en internationale organisaties (bijvoorbeeld het Comité voor toezicht op de naleving van de bepalingen van het Aarhus-Verdrag) wanneer dit gewenst is;
- k) het doet verslag van zijn bevindingen, doet aanbevelingen voor corrigerende maatregelen en/of mogelijke verbeteringen voor bestaande processen indien deze aanbevelingen voortvloeien uit geconstateerd wanbestuur, en legt een conclusieverslag ter overweging voor aan de Directie van de EIB of de Algemeen directeur van het EIF;
- l) het stelt passende antwoorden op voor de klager of, in geval van klachten ingediend bij andere instellingen/organen, voor de desbetreffende instelling (bijvoorbeeld EO, EDPS);
- m) het ziet erop toe dat opgelegde en/of afgesproken termijnen en kennisgevingen worden nageleefd;
- n) het ziet er waar nodig op toe dat de afgesproken aanbevelingen worden uitgevoerd.

6.1.2 Na registratie van de klacht worden bij de behandeling van de klacht de volgende fasen doorlopen:

- **Eerste beoordeling**
- **Onderzoek**, indien dit na de eerste beoordeling nodig wordt geacht
- **Bemiddeling**, indien van toepassing en de betrokken partijen hiermee instemmen
- **Rapportage**
- **Overleg** over de conceptverslagen
- **Afronding** van de zaak en oplevering van een eindverslag
- **Opvolging** van aanbevelingen indien van toepassing

6.1.3 Om te zorgen voor een doelmatig en efficiënt gebruik van middelen worden de verschillende fasen van de klachtenbehandeling afgestemd op (i) de complexiteit van de klacht, (ii) de aanwezigheid van signalen dat de klacht gegrond kan zijn en (iii) de feiten die bij het onderzoek aan het licht zijn gekomen. Hiertoe worden de verschillende fasen aangepast aan de uit te voeren taken, diepgang van de uitgevoerde analyse, mate van betrokkenheid van belanghebbenden en het bedrag aan beschikbare middelen.

6.1.4 Het indienen van een klacht bij het Klachtenbureau heeft geen opschortende werking op het handelen/nalaten en de besluiten waarop de klacht betrekking heeft. Niettemin kan het Klachtenbureau zich tijdens de behandeling van de klacht waar nodig richten tot de Directie van de EIB of de Algemeen directeur van het EIF met gerichte aanbevelingen.

6.2 Onderzoeksmethoden

- 6.2.1 De schriftelijke procedure bestaande uit de uitwisseling van correspondentie tussen de betrokken partijen en intern onderzoek, is de onderzoeksvorm die standaard door het Klachtenbureau wordt toegepast.
- 6.2.2 Het Klachtenbureau kan, afhankelijk van de aard van de klacht, een aantal aanvullende onderzoeksmethoden hanteren, waaronder het:
- contact opnemen met de klager, getroffen personen, overheidsfunctionarissen en bij het project betrokken autoriteiten in het land waar het project wordt uitgevoerd, opdrachtgevers van door de EIB-Groep gefinancierde projecten en vertegenwoordigers van lokale of internationale niet-gouvernementele organisaties;
 - ter plaatse bezoeken van het project;
 - opvragen van schriftelijke of mondelinge toelichtingen op bepaalde onderwerpen bij de klager, getroffen personen, onafhankelijke deskundigen, overheidsfunctionarissen en bij het project betrokken autoriteiten, opdrachtgevers van door de EIB-Groep gefinancierde projecten, medewerkers van de EIB-Groep, of lokale of internationale niet-gouvernementele organisaties;
 - inhuren van onafhankelijke deskundigen die bepaalde aan de klacht gerelateerde onderwerpen nader onderzoeken.
- 6.2.3 Het Klachtenbureau spant zich ervoor in om de klager, en alle relevante interne en externe belanghebbenden, bij het onderzoek te betrekken middels een gestructureerde dialoog gericht op het verzamelen van aanvullende gegevens die van belang zijn voor de behandeling van de klacht. Bij de uitoefening van zijn activiteiten past het Klachtenbureau de bepalingen van het reglement toe; het schakelt hierbij zo nodig belanghebbenden in, afhankelijk van het soort klacht en de klager. Het is belangrijk dat bij de behandeling van dergelijke klachten rekening wordt gehouden met de relatie tussen de EIB-Groep en de projectopdrachtgever, die, tenzij anders afgesproken, door de bevoegde dienst van de EIB-Groep wordt beheerd. Voorts moeten de gevolgde stappen en de uitkomsten (i) binnen de gestelde termijn zijn en tevens duidelijk en eenduidig over de duur van het onderzoek/compliance-onderzoek of de bemiddeling; (ii) de diensten van de EIB-Groep erbij betrekken en (iii) gedurende het gehele proces consistent blijven.
- 6.2.4 Waar mogelijk en rekening houdend met het soort klacht, stelt het Klachtenbureau een oplossingsgerichte samenwerking vast ter oplossing van het geschil door (i) tot een beter begrip van elkaars standpunt te komen; (ii) het vertrouwen tussen de partijen te vergroten en (iii) een gezamenlijk gedragen oplossing te vinden.
- 6.2.5 Van iedere ontvankelijke klacht stelt het Klachtenbureau een verslag op met zijn bevindingen en conclusies. Waar passend is dit een conclusieverslag of een bemiddelingsverslag zoals bedoeld in het reglement.
- 6.2.6 In zijn conclusieverslag kan het Klachtenbureau operationele corrigerende maatregelen voorstellen, evenals verbeteringen voor bestaande beleidlijnen en/of reglementen indien deze voorstellen voortvloeien uit geconstateerd wanbestuur. De met de diensten afgesproken of door de Directie van de EIB (respectievelijk de Algemeen Directeur van het EIF voor EIF gerelateerde kwesties) goedgekeurde corrigerende maatregelen dienen vergezeld te gaan van een uitvoeringsplan en een gedetailleerde planning. Het Klachtenbureau controleert in samenwerking met de desbetreffende diensten van de EIB-Groep zo nodig de uitvoering van afgesproken corrigerende maatregelen en aanbevelingen, in ieder geval binnen 24 maanden na de oplevering van het conclusieverslag.
- 6.2.7 Indien de klacht betrekking heeft op een schending van EU-wetgeving bij projecten binnen de EU, mag het Klachtenbureau aanbevelen dat de EIB-Groep de Secretaris-generaal van de Europese Commissie op de hoogte brengt van de klacht en het bijbehorende conclusieverslag toestuurt.
- 6.2.8 Indien de klager vindt dat de afgesproken correctieve maatregelen niet goed of op tijd zijn uitgevoerd, dan mag hij/zij hierover bij het Klachtenbureau een klacht indienen.

Projectcyclus

- 6.2.9 Indien een klacht over een project in de pre-beoordelingsfase wordt ontvangen¹¹, dan worden de daarin geuite zorgen aan de desbetreffende diensten doorgegeven. Klachten over technische bijstand, in de context van een project dat mogelijk door de EIB wordt overwogen, worden afzonderlijk beoordeeld en uitsluitend op grond van organisatorische aspecten.
- 6.2.10 Indien een klacht over een project wordt ontvangen tijdens de beoordelingsfase¹² en de aangevochten handeling nog niet heeft plaatsgevonden (of, in geval van een nalaten, de termijn waarbinnen de EIB-Groep actie moet ondernemen nog niet is verstreken), dan wordt de klacht bij de desbetreffende diensten gemeld en door het Klachtenbureau in behandeling genomen overeenkomstig het reglement van het Klachtenbureau. Vanaf het moment dat het financieringsvoorstel is goedgekeurd door de Directie van de EIB dan wel de Raad van Bestuur van het EIF, is het proces dat voor de desbetreffende soort klacht geldt van toepassing¹³.

6.3 Overleg

- 6.3.1 Als uitgangspunt voor de werkzaamheden van het Klachtenbureau geldt dat het overleg voert met de betrokken belanghebbenden. De doelstellingen van het overleg zijn het:
- elimineren van feitelijke onjuistheden en/of omissies;
 - ophelderen van misverstanden;
 - eventueel aanbrenge van substantieel en wezenlijk nieuw bewijs;
 - eventueel opnemen van besluiten op basis van de aangeleverde bevindingen en conclusies;
 - uiten van meningen over de inhoud van de beschuldigingen.

- 6.3.2 Overleg voeren betekent (i) de betrokkenen uitnodigen tot het geven van commentaar en (ii) dit in overweging nemen.

Het proces wordt niet opgeschort doordat niet wordt gereageerd op de stap onder (i). Indien er binnen de opgegeven termijn geen commentaar wordt gegeven, gaat het Klachtenbureau door naar de volgende fase op grond van stilzwijgende instemming.

Wat stap (ii) betreft: het Klachtenbureau moet wel reageren op kritisch commentaar op zijn bevindingen en aanbevelingen, maar het hoeft niet de goedkeuring te verkrijgen van de betrokken partijen voordat het proces naar de volgende fase gaat.

7. Externe relaties

- 7.1 Wanneer een klacht betrekking heeft op een project van de EIB of het EIF waarbij ook andere internationale financiële instellingen met een onafhankelijke verantwoordingsprocedure betrokken zijn, stelt het Klachtenbureau deze andere medefinancierende instelling op de hoogte van de ontvankelijkheid van de klacht en streeft het ernaar samen te werken met de klachteninstantie van deze instelling. Mogelijkheden tot samenwerking omvatten onder andere de uitwisseling van gegevens; hierbij moet rekening worden gehouden met de verschillen tussen de instanties waar het gaat om het mandaat, het beleid en de reglementen die van toepassing zijn op de behandeling van klachten en de plicht tot geheimhouding, vertrouwelijke behandeling en gegevensbescherming. Desalniettemin zijn de bevindingen en de conclusies van het Klachtenbureau onafhankelijk.
- 7.2 Het EIB-Klachtenbureau is lid van de 'Independent Accountability Mechanisms peer group' van internationale financiële instellingen en neemt deel aan de reguliere vergaderingen van deze groep.
- 7.3 Het Klachtenbureau onderhoudt proactief contact en werkt nauw samen met alle relevante externe instellingen, lichamen en niet-overheidsinstanties zoals de EO, ander instellingen voor klachtenbehandeling, externe experts en MO's.

¹¹ Voordat de Directie van de EIB een besluit neemt om het project te beoordelen.

¹² Nadat de Directie van de EIB heeft besloten om het project te beoordelen.

¹³ In vele gevallen wordt de goedkeuring van een project verleend onder voorbehoud van een aantal voorwaarden waaraan de geldnemer moet voldoen voordat de EIB de gelden verstrekt. In dergelijke gevallen werkt het Klachtenbureau zo optimaal mogelijk samen met de diensten om ervoor te zorgen dat er een goede afstemming bestaat tussen de dagelijkse werkzaamheden van de diensten en de activiteiten van het Klachtenbureau.

8. Publicatie en bekendheid

- 8.1 De Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorende reglement zijn beschikbaar in alle officiële talen van de Europese Unie, zowel op de websites van de EIB en het EIF als in gedrukte vorm.
- 8.2 Op de eerste webpagina's van de EIB-Groep staat een directe link naar de website van het Klachtenbureau (www.eib.org/complaints) waar complete en actuele informatie over de rol en het reglement van de Klachtenregeling van de EIB-Groep, inclusief algemene statistische informatie, in alle officiële talen van de Europese Unie beschikbaar is. Voor burgers zonder toegang tot internet is een flyer met een klachtenformulier beschikbaar. Deze wordt via de externe kantoren van de EIB-Groep beschikbaar gesteld aan lokale MO's en andere publieke instellingen.
- 8.3 Meer informatie over de Klachtenregeling van de EIB-Groep is beschikbaar via informatiemateriaal dat wordt verspreid via de officiële delegaties van de EIB-Groep binnen en buiten de EU. Voorbeelden zijn projectdocumentatie voor het publiek en instructies voor externe belanghebbenden tijdens het projectoverleg.
- 8.4 De EIB-Groep vindt het belangrijk om bekendheid te geven aan het bestaan van de Klachtenregeling, bij al haar activiteiten. Hiertoe organiseert het Klachtenbureau onder andere bijeenkomsten met MO's en burgers in de regio's waar de EIB-Groep actief is om deze bekendheid te vergroten. Daarnaast organiseert het Klachtenbureau ter bevordering van een uniforme interpretatie van de Klachtenregeling van de EIB-Groep periodiek interne informatiesessies voor de medewerkers van de diensten van de EIB-Groep.
- 8.5 Deze acties kunnen worden aangevuld met andere communicatie-initiatieven om ervoor te zorgen dat het beleid van de EIB-Groep op het gebied van bestuurlijke verantwoording een zo groot mogelijk bereik heeft.
- 8.6 Met inachtneming van door de klager gestelde eisen van vertrouwelijkheid en de verplichte bescherming van persoonsgegevens van derden, wordt onderstaande informatie regelmatig verstrekt en geactualiseerd op een speciaal daarvoor bestemd deel van de EIB-website (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Hoe maakt u gebruik van Klachtenregeling
 - Het klachtenformulier
 - Beleid en reglement
 - Klachten:
 - Belangrijkste informatie (bijvoorbeeld: beschuldigingen, samenvatting, status)
 - Eerste beoordelingsverslagen (eindversies)
 - Conclusieverslagen (eindversies)
 - Jaarverslagen
 - Overig
- 8.7 De website van het Klachtenbureau biedt ook een openbaar klachtenregister met gedetailleerde en actuele informatie over alle klachten, inclusief de getroffen maatregelen en de redenen voor het afronden van de zaak. Bij de bekendmaking van de informatie wordt rekening gehouden met geldende vertrouwelijkheidseisen.

9. Beoordeling en overleg

- 9.1 Minstens eenmaal in de vijf jaar beoordeelt het Klachtenbureau of een heroverweging van de Klachtenregeling wenselijk is. Daarbij wordt overleg gevoerd met de belanghebbenden van de EIB-Groep. In lijn met de operationele opzet van de Klachtenregeling van de EIB-Groep (bestaande uit een tweeledige procedure: een interne en een externe), beoordeelt de EIB-Groep zijn Klachtenregeling in nauwe samenwerking met de EO.
- 9.2 Zorgen die geuit worden door MO's en aanbevelingen van internationaal vermaarde adviesbureaus op het gebied van bestuurlijke verantwoording worden meegenomen en relevante input wordt in de aangepaste Klachtenregeling verwerkt.
- 9.3 De Klachtenregeling van de EIB-Groep wordt goedgekeurd door de Raad van Bewind van de EIB en de Raad van Bestuur van het EIF op voorstel van de Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF. Waar nodig mogen de Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF het reglement van de Klachtenregeling aanpassen op basis van een voorstel van het Klachtenbureau, in overleg met de diensten van de EIB-Groep en na overleg met de EO. De aanpassingen dienen in overeenstemming te zijn met de bepalingen van de Klachtenregeling.

Bijlage 1 DE EUROPESE OMBUDSMAN

1. Wie kan een klacht indien?

- 1.1. Alle EU-burgers en alle natuurlijke dan wel rechtspersonen die woonachtig zijn dan wel hun zetel hebben in een EU-lidstaat en die van mening zijn dat de EIB-Groep hun klacht niet tijdig en/of niet op correcte wijze heeft afgehandeld, kunnen ingevolge artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en ongeacht of zijzelf direct getroffen zijn door het vermeende wanbestuur, bij de Europese Ombudsman een klacht tegen de EIB-Groep indienen.
- 1.2. Voorts is de Europese Ombudsman ingevolge een memorandum van overeenstemming met de EIB-Groep gehouden klachten tegen de EIB die door niet-ontvankelijke klagers worden ingediend stelselmatig uit eigen beweging in behandeling te nemen.

2. Klachtenprocedure

- 2.1 Een klacht kan bij de Europese Ombudsman worden ingediend in een van de officiële talen van de Europese Unie. De klacht dient de identiteit van de klager te vermelden en een duidelijke uiteenzetting te geven van de gronden van de klacht. De klacht kan worden ingediend per post, fax of e-mail. Een klachtenformulier waarin alle relevante gegevens kunnen worden vermeld is verkrijgbaar bij het bureau van de Europese Ombudsman en op de website: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Onderwerp van de klacht

- 3.1. Klachten tegen de EIB-Groep kunnen betrekking hebben op vermeende gevallen van wanbestuur bij een besluit van en/of het handelen dan wel nalaten door de EIB-Groep. Uit de praktijk van de Europese Ombudsman blijkt tot dusverre dat de meest voorkomende klachten betrekking hebben op bestuurlijke onregelmatigheden, uitblijven van antwoord, onnodige vertraging, weigering om informatie te verstrekken, onbillijkheid, discriminatie en machtsmisbruik.

a. Ontvankelijkheid

De Europese Ombudsman kan geen klachten onderzoeken tegen nationale, regionale of lokale overheden in de lidstaten van de Europese Unie, ook niet wanneer de klachten betrekking hebben op de activiteiten van de EIB-Groep. Dergelijke klachten dienen te worden gericht aan nationale/lokale/speciale ombudsmannen of commissies voor verzoekschriften in nationale/regionale parlementen.

De Europese Ombudsman kan geen zaken in behandeling nemen die reeds bij een rechter aanhangig zijn gemaakt of waarin reeds een rechterlijke uitspraak is gedaan.

Voor zij een beroep kunnen doen op de Europese Ombudsman, moeten klagers gebruik maken van de Klachtenregeling van de EIB-Groep. De Europese Ombudsman neemt de rapportage over de wijze waarop de EIB-Groep de klacht via haar interne klachtenregeling heeft afgehandeld als uitgangspunt voor zijn eigen onderzoek. Klachten dienen daarom een motivering te bevatten waarom de klager de rapportage of de daarin vervatte mening van de EIB-Groep bestrijdt¹⁴.

b. Termijn voor het indienen van een klacht

Een klacht moet worden ingediend binnen twee jaar na de dag dat de feiten waarop de klacht is gebaseerd bij de klager bekend werden.

¹⁴ In artikel 2.4 van het statuut van de Europese Ombudsman wordt gesteld: "Voorafgaand aan de klacht moeten passende administratieve stappen richting de betrokken instellingen of organen zijn ondernomen". Zie ook het memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese Investeringsbank, juli 2008.

c. Uitkomst van de procedure bij de Europese Ombudsman

Indien de Ombudsman van mening is dat een klacht kan worden verholpen, werkt hij met de desbetreffende instelling aan het vinden van een oplossing. De Ombudsman mag ook aanbevelingen voor verbeteringen doen over de kwesties die aanleidingen gaven tot het onderzoek. Als de Ombudsman van mening is dat er geen sprake is van wanbestuur, dat er een oplossing is gevonden of dat er geen verder onderzoek nodig is, dan wordt het onderzoek gesloten met een besluit waarin de bevindingen worden uiteengezet.

Als de Ombudsman van mening is dat er sprake is van wanbestuur, dan doet de Ombudsman passende aanbevelingen aan de desbetreffende instelling en vraagt hij de instelling om binnen drie maanden met een zienswijze te komen. Na beoordeling van deze zienswijze en van het eventuele commentaar van de klager, mag de Ombudsman het onderzoek sluiten met een besluit waarin de definitieve bevindingen worden uiteengezet. Indien de instelling de aanbevelingen van de Europese Ombudsman niet overneemt, kan de Ombudsman hierover een bijzonder verslag sturen naar het Europees Parlement.

CORPORATE

EIB-Groep

Klachtenregeling

November 2018



**Europese
Investeringsbank**

de bank van de EU



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

Europese Investeringsbank
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxemburg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org