

CORPORATE

EIB-Groep

Reglement bij de klachtenregeling

November 2018



Europese
Investeringsbank
Groep



REGLEMENT BIJ DE KLACHTENREGELING VAN DE EIB-GROEP

Inhoudsopgave

REGLEMENT van het KLACHTENBUREAU van de EIB-GROEP	2
1. Standaardprocedure.....	2
1.1 Ontvankelijkheidstoets en registratie	2
1.2 Melding aan de diensten van de EIB-Groep.....	2
1.3 Berichtgeving aan de klagers.....	2
1.4 Onderzoek.....	3
1.5 Concept conclusieverslag	3
1.6 Overleg.....	4
1.7 Definitief conclusieverslag	4
1.8 Directie van de EIB/Algemeen directeur van het EIF	4
1.9 Antwoord aan de klager	5
1.10 Uitvoering/Toezicht op de uitvoering	5
1.11 Termijnen	5
2. Uitgebreide procedure.....	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Eerste beoordelingsfase	6
2.3 Besluit over eventuele verdere werkzaamheden.....	7
2.4 Onderzoeksfase	8
2.5 Bemiddelingsfase.....	9
2.6 Termijnen	10
3. Preventieprocedure	11
4. Vereenvoudigde procedure	11
5. Gedragscode voor medewerkers van de afdeling Klachtenregeling van de EIB-Groep (het Klachtenbureau).....	12

REGLEMENT van het KLACHTENBUREAU van de EIB-GROEP

1. Standaardprocedure

1.1 Ontvankelijkheidstoets en registratie

- 1.1.1 De verantwoordelijkheid voor het toetsen van de ontvankelijkheid van een klacht ligt bij het hoofd van het Klachtenbureau. Bij de ontvankelijkheidstoets wordt de inhoud van de klacht niet beoordeeld.
- 1.1.2 Overeenkomstig artikel 4.3 van de Klachtenregeling wordt de ontvankelijkheidstoets in principe binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgevoerd. Waar nodig (bijvoorbeeld als er aanvullende informatie bij de betrokken belanghebbenden moet worden opgevraagd) kan deze periode tot maximaal 20 werkdagen worden verlengd.
- 1.1.3 Na de ontvankelijkheidstoets wordt de klacht geregistreerd door het Klachtenbureau. Klachten die ontvankelijk zijn, worden volgens de daartoe geldende procedures in behandeling genomen. Op basis van informatie die in een latere fase wordt verkregen, mag het Klachtenbureau (volledig of gedeeltelijk) terugkomen op het besluit over de ontvankelijkheid van de klacht.
- 1.1.4 Indien een ontvankelijke klacht een aantal soortgelijke beschuldigingen bevat, worden deze beschuldigingen onder dezelfde klacht in behandeling genomen. Indien een klacht een aantal uiteenlopende beschuldigingen bevat, worden deze beschuldigingen overeenkomstig artikel 4.2 van de Klachtenregeling als aparte klachten in behandeling genomen. Indien de klagers voor afronding van de eerste beoordelingsfase aanvullende beschuldigingen indienen, beoordeelt het Klachtenbureau of deze beschuldigingen bij dezelfde klacht worden meegenomen of als aparte klacht in behandeling worden genomen. Aanvullende beschuldigingen die na afronding van de eerste beoordelingsfase worden ingediend, worden als aparte klacht in behandeling genomen.
- 1.1.5 Indien de klagers na het indienen van de klacht onderbouwende informatie aanleveren, wordt de nieuw aangeleverde informatie meegenomen in de reeds lopende behandeling van de klacht. Afhankelijk van de complexiteit/omvang van de nieuw aangeleverde informatie kan de termijn voor behandeling van de klacht worden verlengd.

1.2 Melding aan de diensten van de EIB-Groep

- 1.2.1 Van ontvankelijke klachten wordt, voordat er een bericht uitgaat naar de klager, melding gemaakt bij de Directoraten die verantwoordelijk zijn voor de activiteit waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij worden zij ervan op de hoogte gesteld dat de klacht ontvankelijk is verklaard en dat het Klachtenbureau de inhoud van de klacht zal beoordelen.
- 1.2.2 Bij deze melding wordt de volledige klacht opgenomen (brief, e-mail of klachtenformulier). Indien de klager heeft gevraagd om een vertrouwelijke behandeling van de klacht, worden de diensten van de EIB-Groep hiervan op de hoogte gesteld. In zeer uitzonderlijke en gevoelige gevallen, waarbij een risico op represailles bestaat, wordt de identiteit van de klager niet bekend gemaakt en wordt de inhoud van de klacht aangepast om mogelijke herleiding naar de oorsprong te vermijden.

1.3 Berichtgeving aan de klagers

- 1.3.1 Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging verstuurd. Indien het besluit over de ontvankelijkheid van de klacht reeds is genomen, wordt dit bij de ontvangstbevestiging gevoegd.
- 1.3.2 Indien een klacht ontvankelijk is verklaard, krijgen de klagers bericht (i) dat de klacht is geregistreerd, (ii) van het registratienummer, (iii) dat een onderzoek/beoordeling is gestart en (iv) over de termijn waarbinnen zij een antwoord mogen verwachten.
- 1.3.3 Indien de klacht in de loop van de behandeling ervan volledig of gedeeltelijk niet ontvankelijk wordt verklaard, worden de klagers op de hoogte gesteld van de redenen van de niet-ontvankelijkheid en worden zij, indien van toepassing, geadviseerd over de instanties waar zij eventueel terecht kunnen met hun klacht.

1.4 Onderzoek

- 1.4.1 De eerste stap van het onderzoek bestaat uit de eerste beoordelingsfase, waarin de inhoud van de klacht wordt beoordeeld. Hierbij hoort een eerste bijeenkomst met de desbetreffende diensten van de EIB-Groep, die binnen 5 werkdagen na melding van de klacht moet worden gepland en binnen 20 werkdagen moet plaatsvinden. Voor de bijeenkomst moeten de diensten zo nodig een eerste schriftelijke reactie opstellen. Het Klachtenbureau beoordeelt de beschikbare informatie/documentatie, en houdt vervolgens bijeenkomsten met externe belanghebbenden indien dit nodig wordt geacht. Indien de klacht gegrond lijkt te zijn, wordt een onderzoek, inclusief een compliance-onderzoek, uitgevoerd. Indien dit nuttig en nodig wordt geacht, wordt het onderzoek/compliance-onderzoek vervangen door een vorm van oplossingsgerichte samenwerking waarbij de aangegeven problemen op passende wijze worden aangepakt. De samenwerkingsvorm bestaat uit het faciliteren van informatie-uitwisseling¹ en/of dialoog/onderhandelingen.²
- 1.4.2 Ter waarborging van constructieve samenwerking spant het Klachtenbureau zich in voor het onderhouden van substantiële informatiestromen en het voeren van overleg met de relevante diensten van de EIB-Groep. Dit is met name van belang omdat er uiteenlopende meningen kunnen ontstaan als gevolg van de aard en bevoegdheden van de Klachtenregeling.
- 1.4.3 Het doel van de beoordeling/het onderzoek is dat het Klachtenbureau zich een onafhankelijk en gemotiveerd oordeel vormt over de door de klagers geuite zorgen. Dit proces kan leiden tot een of meerdere van de onderstaande uitkomsten:
- de beschuldigingen worden verworpen;
 - het probleem wordt tijdens de behandeling van de klacht opgelost;
 - er hoeft geen verdere actie te worden ondernomen;
 - aanbeveling(en) aan het bestuur;
 - er wordt een voorstel gedaan voor correctieve, mitigerende maatregelen.
- 1.4.4 Indien het Klachtenbureau problemen vaststelt die onder de aandacht van de Directie en de diensten moeten worden gebracht, maar die (a) niet direct aan de beschuldiging zijn gerelateerd, (b) buiten de ontvankelijke reikwijdte van een verder ontvankelijke klacht vallen, of (c) in het algemeen betrekking hebben op handelingen van derden waarvoor de Bank niet verantwoordelijk is, zal het Klachtenbureau deze problemen intern melden bij de desbetreffende diensten en Directie van de EIB, als onderdeel van zijn adviesverlenende functie.
- 1.4.5 Bij een beoordeling door het Klachtenbureau wordt geen oordeel gegeven over activiteiten die uitsluitend zijn toe te rekenen aan derden, met name de projectopdrachtgever of geldnemer, lokale, regionale of nationale autoriteiten, en EU-instellingen of internationale organisaties. Tenzij een inbreuk op EU-recht wordt vastgesteld door de Europese Commissie of een bevoegde rechterlijke instantie, vindt bij een beoordeling door het Klachtenbureau geen toetsing plaats van de juistheid van de omzetting van EU-recht naar nationale wetgeving door de lidstaten van de EU. Het Klachtenbureau verwijst de zaak naar de Europese Commissie in geval van ernstige zorgen en stelt de Directie hiervan op de hoogte.

1.5 Concept conclusieverslag

- 1.5.1 Het concept conclusieverslag dat bij afronding van de behandeling van de klacht wordt opgesteld, dient als volgt te worden samengesteld:
- De klacht (beschuldigingen en vorderingen)
 - Achtergrondinformatie
 - Wettelijk kader
 - Onderzoeks- en bemiddelingsmethoden
 - Uitgevoerde werkzaamheden
 - Bevindingen
 - Conclusies
 - Aanbevelingen (naar aanleiding van de bevindingen en conclusies)

¹ Bij het faciliteren van informatie-uitwisseling zorgt het Klachtenbureau ervoor dat de klagers worden voorzien van adequate en relevante informatie, evenals aanvullende uitleg, voor meer inzicht in de gevolgen van het project en een doelmatige aanpak van de geuite zorgen.

² Bij dialoog/onderhandelingen faciliteert het Klachtenbureau de dialoog tussen de partijen, waarbij partijen zich ertoe verbinden om middels onderhandelingen tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen.

In het hoofdstuk 'Conclusies' en, indien van toepassing, het hoofdstuk 'Aanbevelingen', wordt het deskundig oordeel van het Klachtenbureau onderbouwd ten aanzien van de feiten die zijn uiteengezet in het hoofdstuk 'Bevindingen'. Waar passend wordt een zakelijke samenvatting bijgevoegd.

1.6 Overleg

- 1.6.1 Het concept conclusieverslag wordt eerst voor commentaar verspreid onder de desbetreffende diensten van de EIB-Groep. Afhankelijk van de complexiteit wordt het eventuele commentaar binnen 10-15 werkdagen na verspreiding geleverd. Vervolgens wordt het concept voor commentaar ingediend bij de desbetreffende Directeur(en)-generaal van de EIB of het hoofd van Risk Management van het EIF. Het eventuele commentaar wordt binnen 5 werkdagen na verspreiding geleverd.
- 1.6.2 Nadat het Klachtenbureau het commentaar uit het intern overleg zorgvuldig heeft beoordeeld, wordt waar passend (vaak bij M- en F-klachten) het concept conclusieverslag onverwijld voor commentaar verspreid onder de externe belanghebbenden die bij de behandeling van de klacht (beoordeling, onderzoek/compliance-onderzoek of bemiddeling) zijn betrokken. Het commentaar wordt binnen redelijke termijn geleverd (gewoonlijk binnen 10 werkdagen na verspreiding), rekening houdend met de complexiteit van het verslag. De termijn voor overleg met de klagers mag worden verlengd naar aanleiding van een gemotiveerd verzoek van de klagers. De totale termijn voor het antwoord van de EIB wordt hierop aangepast. Dit concept wordt van een watermerk voorzien met de mededeling "Vertrouwelijk concept – niet openbaar maken – uitsluitend bedoeld voor commentaar van de ontvanger". Bij verschil van mening met de diensten wordt het concept conclusieverslag onverwijld door de Inspecteur-generaal ingediend bij de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF, die hun commentaar gewoonlijk binnen 15 werkdagen voor het externe overleg geven.

1.7 Definitief conclusieverslag

- 1.7.1 Na ontvangst van al het commentaar stelt het Klachtenbureau het definitieve conclusieverslag op en stuurt dit naar de desbetreffende Directeur(en)-generaal van de EIB of het hoofd van Risk Management van het EIF. De desbetreffende Directeur(en)-generaal van de EIB of het hoofd van Risk Management van het EIF worden in de gelegenheid gesteld om de Inspecteur-generaal te voorzien van een formeel antwoord van de diensten, met daarin hun standpunt en commentaar in reactie op het definitieve conclusieverslag. Het antwoord van de diensten wordt binnen 10 werkdagen na de verspreiding van het definitieve conclusieverslag gegeven.
- 1.7.2 Na afloop van de termijn voor commentaar stuurt het hoofd van het Klachtenbureau het conclusieverslag en het eventuele antwoord van de diensten onverwijld voor maximaal 10 werkdagen naar de desbetreffende leden van de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF.
- 1.7.3 Indien de Inspecteur-generaal dit passend acht, en op basis van een reactie van de leden van de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF en het antwoord van de diensten, mag de Inspecteur-generaal het Klachtenbureau verzoeken het definitieve conclusieverslag te heroverwegen.
- 1.7.4 Aan het einde van dit proces wordt het definitieve conclusieverslag ondertekend door het hoofd van het Klachtenbureau en door de medewerker die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

1.8 Directie van de EIB/Algemeen directeur van het EIF

- 1.8.1 Bij overeenstemming met de desbetreffende diensten zal de Inspecteur-generaal het definitieve conclusieverslag ter informatie indienen bij de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF.
- 1.8.2 Indien er geen overeenstemming wordt bereikt met de desbetreffende diensten, of op verzoek van de desbetreffende Directeur(en)-generaal van de EIB of het hoofd van Risk Management van het EIF, zal de Inspecteur-generaal het definitieve conclusieverslag en het antwoord van de diensten onmiddellijk na het verstrijken van de termijn voor commentaar indienen bij de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF, zodat zij hierover een besluit kunnen nemen. De Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF besluiten of de eventuele aanbevelingen en correctieve maatregelen van het Klachtenbureau al dan niet, en op welke wijze, worden toegepast.

1.8.3 Indien de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF besluit om de bevindingen van het Klachtenbureau niet over te nemen en de aanbevelingen van het Klachtenbureau niet toe te passen, wordt een antwoord van het bestuur bij het definitieve conclusieverslag gevoegd.³

1.9 **Antwoord aan de klager**

1.9.1 Het definitieve antwoord wordt aan de klager gegeven middels een brief van de Secretaris-generaal van de EIB of de Algemeen directeur van het EIF, met daarin het definitieve besluit/standpunt van de EIB-Groep en het definitieve conclusieverslag.

1.10 **Uitvoering/Toezicht op de uitvoering**

1.10.1 Het Klachtenbureau zorgt in samenwerking met de desbetreffende diensten van de EIB-Groep zo nodig voor de verdere uitwerking en uitvoering van de afgesproken corrigerende maatregelen en aanbevelingen. Dit wordt in ieder geval binnen 24 maanden na de verschijning van het conclusieverslag afgerond.

1.11 **Termijnen**

1.11.1 Het definitieve antwoord moet binnen 40 werkdagen na het bericht over de ontvankelijkheid van de klacht aan de klager worden verstuurd. Overeenkomstig artikel 4.4.2 van de Klachtenregeling kan deze termijn met maximaal 100 werkdagen worden verlengd.

1.11.2 In onderstaande tabel worden de belangrijkste maatregelen en termijnen van de standaardprocedure weergegeven.

Tabel 1.1 *Algemene termijnen*

Maatregel	Maximale verlenging	Na
Ontvangstbevestiging	10 werkdagen	Ontvangst van de klacht door het Klachtenbureau
Antwoord aan de klager	40 werkdagen	Het ontvankelijkheidsbericht
Antwoord aan de klager bij verlenging	140 werkdagen	Het ontvankelijkheidsbericht

Tabel 1.2 *Overige termijnen*

Maatregel	Maximale verlenging	Na
Commentaar van de externe belanghebbenden die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken	10 werkdagen, rekening houdend met de complexiteit van het verslag	Verspreiding van het concept conclusieverslag onder de externe belanghebbenden

2. **Uitgebreide procedure**

2.1 **Algemeen**

2.1.1 De uitgebreide procedure is van toepassing op klachten over de milieu- en sociale gevolgen of bestuurlijke aspecten van de door de EIB-Groep gefinancierde activiteiten/projecten (M- en F-klachten).

2.1.2 Bij klachten over de milieu- en sociale gevolgen of bestuurlijke aspecten van gefinancierde activiteiten/projecten is er doorgaans sprake van een complexe problematiek. Om deze reden en in verband met de gevoeligheid van de verhoudingen met de projectopdrachtgever, nationale autoriteiten, maatschappelijke organisaties en de door het project getroffen personen, moet bijzondere aandacht worden besteed aan de speciaal voor dit soort klachten geldende processen.

³ Met inachtneming van de bepalingen van het transparantiebeleid van de EIB-Groep.

- 2.1.3 De stappen van de uitgebreide procedure zijn gelijk aan die van de standaardprocedure, met uitzondering van het onderzoek (als bedoeld in artikel 1.4 over de standaardprocedure), waarvoor het uitgebreidere en formelere proces geldt dat is omschreven in de artikelen 2.2-2.5. Voor dit soort klachten is de normale procedure formeel ingedeeld in twee fasen: een eerste beoordelingsfase en een bemiddelings- of onderzoeksfase.
- 2.1.4 Het door het Klachtenbureau verrichte onderzoek is van toepassing op activiteiten die aan de Bank zijn toe te rekenen. Bij klachten over milieu- en sociale gevolgen richt het onderzoek van het Klachtenbureau zich daarom op projecten of onderdelen van projecten die worden gefinancierd door de Bank, of die binnen de invloedssfeer van het project vallen en daarom onderdeel uitmaakt van de algemene beoordeling of het zorgvuldigheidsonderzoek van het project dat destijds op grond van de EIB-verklaring inzake milieu- en sociale beginselen en het EIB-handboek voor milieu- en sociale gevolgen werd uitgevoerd.

2.2 **Eerste beoordelingsfase**

- 2.2.1 De werkzaamheden van het Klachtenbureau in geval van een ontvankelijke klacht beginnen met een eerste beoordeling. De eerste beoordeling is gericht op een feitenonderzoek met als doel:
- een duidelijk beeld te krijgen van de door de klager geuite zorgen en het standpunt van de klager en andere bij het project betrokken belanghebbenden (projectopdrachtgever, nationale autoriteiten, enz.);
 - inzicht te krijgen in de gegrondheid van de geuite zorgen;
 - te beoordelen of en hoe de bij het project betrokken belanghebbenden (bijvoorbeeld de klager, de desbetreffende diensten van de EIB-Groep en de projectopdrachtgever) tot een oplossing kunnen komen van de problemen die in de klacht zijn aangegeven;
 - te bepalen of verdere werkzaamheden door het Klachtenbureau nodig en/of mogelijk zijn (onderzoek, compliance-onderzoek of bemiddeling tussen de partijen) om tot een oplossing te komen voor de beschuldigingen of de problemen die in de klacht zijn aangegeven.
- 2.2.2 Bij de beoordeling worden besprekingen gevoerd met de diensten van de EIB-Groep die betrokken zijn bij het project of de activiteiten waarover de klacht gaat (inclusief het projectteam). De beoordeling wordt op flexibele wijze uitgevoerd en kan de onderstaande activiteiten omvatten:
- het doorlichten van documentatie van de EIB-Groep;
 - het doorlichten van externe informatie en documentatie;
 - besprekingen met de klager, andere getroffen personen en gemeenschappen, de projectopdrachtgever, de nationale autoriteiten in het land waar het project wordt uitgevoerd, en belangstellende maatschappelijke organisaties;
 - feitenonderzoek op de locatie van het project.
- 2.2.3 Voordat het Klachtenbureau een bezoek aflegt aan het project, informeert het de diensten van de EIB-Groep, de projectopdrachtgever, de klager, en andere relevante belanghebbenden over zijn voornemen.

Belangrijke kwesties die moeten worden beoordeeld

- 2.2.4 Bij klachten waarin ernstige zorgen worden geuit over de milieu- en sociale gevolgen en/of bestuurlijke aspecten van door de EIB-Groep gefinancierde activiteiten, is het doel:
- inzicht te verkrijgen in de manier waarop de desbetreffende diensten van de EIB-Groep (i) de naleving van het geldend wettelijk kader hebben gecontroleerd, waaronder de beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep zelf, en (ii) passend toezicht hebben gehouden op de uitvoering van het project;
 - het beoordelen van mogelijke aanwijzingen dat de beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep niet hebben gezorgd voor adequate bescherming en waarborgen;
 - het signaleren van eventuele redelijke aanwijzingen van overtreding van het geldend wettelijk kader, waaronder de beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep.

- 2.2.5 De mogelijkheden voor oplossingsgerichte samenwerking moeten worden beoordeeld door:
- vast te stellen welke belanghebbenden moeten worden betrokken bij een mogelijke alternatieve oplossing van het geschil;
 - inzicht te verkrijgen in hun meningen en bereidheid om de problemen op te lossen;
 - het vaststellen van eventuele optimale processen (bestaande en nieuwe), om de problemen in de klacht te omschrijven en te bepalen wat het Klachtenbureau kan doen om de bij het project betrokken belanghebbenden te helpen door een forum te bieden voor discussie en door het faciliteren van een mogelijke oplossing;
 - uit te zoeken of het mogelijk is formele afspraken te maken voor een proces gericht op het oplossen van de door de klager geuite zorgen en andere daarmee samenhangende kwesties.

Rapportage

- 2.2.6 De eerste beoordeling wordt afgerond binnen 60 werkdagen na melding van de ontvankelijkheid van de klacht aan de klager.
- 2.2.7 Een conceptversie van het eerste beoordelingsverslag wordt eerst voor commentaar overgelegd aan de relevante diensten van de EIB-Groep. Eventueel commentaar wordt binnen 5 werkdagen na de verspreiding gegeven (binnen 10 werkdagen bij complexe zaken/verslagen). Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, stuurt het hoofd van het Klachtenbureau de conceptversie van het eerste beoordelingsverslag voor commentaar naar de Inspecteur-generaal en naar de desbetreffende Directeur(en)-generaal. De desbetreffende Directeur(en)-generaal voorzien de Inspecteur-generaal binnen 10 werkdagen na verspreiding van een formeel antwoord van de diensten, met daarin hun standpunten en commentaar in reactie op de conceptversie van het eerste beoordelingsverslag. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, wordt het eerste beoordelingsverslag na afloop van de termijn voor commentaar, door de Inspecteur-generaal onverwijld voor commentaar ingediend bij de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF, die hun commentaar gewoonlijk binnen 15 werkdagen leveren. Wanneer passend, wordt de conceptversie van het eerste beoordelingsverslag onverwijld verspreid onder de externe belanghebbenden die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn. Het eventuele commentaar wordt binnen 10 werkdagen na verspreiding geleverd. De termijn voor overleg met de klagers kan worden verlengd naar aanleiding van een gemotiveerd verzoek van de klagers. De totale termijn voor het antwoord van de EIB wordt hierop aangepast. Aan het einde van het overlegproces wordt het eerste beoordelingsverslag onder de verschillende belanghebbenden van het project verspreid en op de website van het Klachtenbureau gepubliceerd.

2.3 Besluit over eventuele verdere werkzaamheden

- 2.3.1 In het eerste beoordelingsverslag wordt ook het besluit opgenomen over het al dan niet doorgaan naar de volgende fase (een samenwerkingsproces of een onderzoek/compliance-onderzoek), met een duidelijk overzicht van de voorgestelde acties, eventueel met een omschrijving van de opdracht. Formele bemiddeling kan niet gelijktijdig met een onderzoek/compliance-onderzoek worden uitgevoerd, en kan niet worden geïnitieerd nadat de behandeling van de klacht is afgerond.
- 2.3.2 Het besluit van het hoofd van het Klachtenbureau om in verband met de klacht een onderzoek/compliance-onderzoek, een samenwerkingsproces of formele bemiddeling te laten plaatsvinden, wordt genomen in overleg met de Inspecteur-generaal van de EIB op basis van het eerste beoordelingsverslag en het eventuele antwoord van de diensten.
- 2.3.3 Indien (i) het Klachtenbureau zich al een onafhankelijk en gemotiveerd oordeel kan vormen over de door de klagers geuite zorgen, (ii) oplossingsgerichte samenwerking niet mogelijk of nodig wordt geacht en (iii) verdere compliance-onderzoek niet nodig wordt geacht, wordt de klacht afgesloten met het conclusieverslag.

2.4 Onderzoeksfase

2.4.1 In het algemeen begint het onderzoek met een compliance-onderzoek. De uitkomst hiervan bepaalt of:

- er aanwijzingen zijn voor het al dan niet naleven van de destijds geldende beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep;
- het niet oplossen van de door de klager geuite zorgen in strijd was met het voor de EIB-Groep geldend wettelijk kader, waaronder de relevante beleidslijnen, reglementen en standaarden;
- de milieu- en sociale gevolgen adequaat zijn beperkt volgens het voor de EIB-Groep geldend wettelijk kader, waaronder de relevante beleidslijnen, reglementen en standaarden;
- de relevante beleidslijnen, reglementen en standaarden van de EIB-Groep niet hebben gezorgd voor adequate bescherming en waarborgen ten aanzien van de door de klager geuite zorgen.

Bij een onderzoek of compliance-onderzoek van het Klachtenbureau wordt beoordeeld hoe de EIB-Groep zich ervan heeft verzekerd dat de projectopdrachtgever zich aan zijn contractuele verplichtingen hield. Het Klachtenbureau is echter geen juridisch handhavingsmechanisme en kan niet als vervanging gelden voor het oordeel van een bevoegde rechterlijke instantie. Bij geconstateerd wanbestuur aan de zijde van de EIB-Groep is er niet noodzakelijkerwijs sprake van wanprestatie door de EIB/het EIF of hun tegenpartijen.

2.4.2 Opdrachtbrief

Indien wordt besloten een onderzoeksopdracht te verstrekken, stuurt het hoofd van het Klachtenbureau een opdrachtbrief aan de desbetreffende Directeur(en)-generaal en aan de belanghebbenden van het project die bij de eerste beoordeling betrokken waren (klager, getroffen gemeenschappen, de projectopdrachtgever, de nationale autoriteiten en de relevante diensten van de EIB-Groep) om hen op de hoogte te stellen van de start van de opdracht en de opdrachtomschrijving.

2.4.3 Opdrachtomschrijving

Voor het onderzoek geldt een opdrachtomschrijving die aan het eerste beoordelingsverslag wordt gehecht. Tot de opdracht behoren onder andere:

- Een beschrijving van het project
- De beschuldiging
- Vaststelling van de relevante beleidslijnen, reglementen en standaarden
- Vaststelling van de relevante belanghebbenden
- Doelstellingen en reikwijdte
- Aanpak van het onderzoek (criteria en methoden)
- Beschrijving van de uit te voeren onderzoekswerkzaamheden; deze kunnen gedurende het onderzoek worden aangepast
- Overlegproces
- Controle ter plaatse
- Inzetten van deskundigen
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Overzicht van op te leveren verslagen
- Planning

2.4.4 Inzetten van deskundigen

Een van de medewerkers van het Klachtenbureau (de Complaints Officer) is primair verantwoordelijk voor het leiden van het onderzoeksproces, onder toezicht van het hoofd van het Klachtenbureau. Waar passend worden deskundigen ingezet en bepaalt het hoofd van het Klachtenbureau welke kennis en kunde nodig is voor de uitvoering van het onderzoek. Deskundigen worden geselecteerd op basis van hun kennis en ervaring, competenties, onafhankelijkheid en internationale erkenning. Bij afwezigheid van (mogelijke) belangenverstremgeling kunnen interne deskundigen worden ingezet. Het hoofd van het Klachtenbureau heeft de eindverantwoordelijkheid voor de keuze van externe of interne deskundigen.

2.4.5 Onderzoek op locatie

Onderzoek op locatie wordt overeenkomstig de opdrachtomschrijving (artikel 2.4.3) uitgevoerd door de medewerkers van het Klachtenbureau en door deskundigen.

2.4.6 Onafhankelijk oordeel en uitkomst

Het doel van het onderzoek is dat het Klachtenbureau zich een onafhankelijk en gemotiveerd oordeel kan vormen over de beschuldigingen van wanbestuur door de EIB-Groep, die door de klagers zijn aangegeven. Het oordeel moet onafhankelijk zijn van het bestuur en de diensten die verantwoordelijk zijn voor de activiteiten die het onderwerp zijn van de klacht. Dit proces kan leiden tot een of meerdere van de onderstaande uitkomsten:

- De beschuldigingen worden verworpen
- Het probleem wordt tijdens de behandeling van de klacht opgelost
- Er hoeft geen verdere actie te worden ondernomen
- Aanbeveling(en) aan het bestuur van de EIB-Groep en/of de Algemeen directeur van het EIF
- Er wordt een voorstel gedaan voor correctieve, mitigerende maatregelen

2.5 Bemiddelingsfase

2.5.1 Randvoorwaarden

Indien er een duidelijk mogelijkheid bestaat voor formele bemiddeling⁴ zal in het eerste beoordelingsverslag de aanbeveling worden opgenomen dat het Klachtenbureau hiertoe formele toestemming verkrijgt van de relevante belanghebbenden van het project (bijvoorbeeld: de klager, getroffen gemeenschappen, de projectopdrachtgever, de nationale autoriteiten en de relevante diensten van de EIB-Groep). De bemiddeling vindt doorgaans plaats tussen enerzijds de klager, en anderzijds de projectopdrachtgever, met mogelijke deelname door de nationale autoriteiten en/of de diensten en Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF. Ieder van de partijen mag het bemiddelingsproces te allen tijde onderbreken dan wel afbreken.

2.5.2 Opdrachtomschrijving

Voor de formele bemiddeling geldt een opdrachtomschrijving die aan het eerste beoordelingsverslag wordt gehecht. Met de betrokken diensten wordt overleg gevoerd over de opdrachtomschrijving en zij worden gedurende het proces door het Klachtenbureau op de hoogte gehouden. Tot de opdracht behoren onder andere:

- Een beschrijving van het project
- Vaststelling van de relevante belanghebbenden
- Doelstellingen en reikwijdte
- Aanpak bij de bemiddeling (criteria en methoden)
- Overzicht van de bemiddelingswerkzaamheden; dit kan gedurende het onderzoek worden aangepast
- Overleg
- Controle ter plaatse
- Inzetten van deskundigen
- Overzicht van op te leveren verslagen
- Voorlopige planning

2.5.3 Opdrachtbrief

Na het eerste beoordelingsverslag en indien er is afgesproken dat bemiddeling zal plaatsvinden, stuurt het hoofd van het Klachtenbureau een opdrachtbrief naar de desbetreffende Directeur(en)-generaal en naar de belanghebbenden die bij de eerste beoordeling van het project waren betrokken en die de uitnodiging tot deelname aan het proces van oplossingsgerichte samenwerking hebben aanvaard. Met deze brief wordt de aanvang van het proces gemeld en worden voorstellen gedaan voor de vervolgstappen van de bemiddeling.

⁴ Formele bemiddeling/verzoening – in gevallen waar wantrouwen en confrontaties hebben geleid tot een wezenlijke beschadiging van de relatie tussen de partijen, kan het Klachtenbureau een formeler en complexer proces in gang zetten, gericht op verzoening en het oplossen van het probleem.

2.5.4 Inzet van externe bemiddelingsdeskundigen

Een van de medewerkers van het Klachtenbureau (de Mediation Officer) is verantwoordelijk voor het leiden van het bemiddelingsproces, onder toezicht van het hoofd van het Klachtenbureau. Waar passend, met name bij het formele bemiddelingsproces, en bij afwezigheid van (mogelijke) belangenverstremming, kunnen interne bemiddelingsdeskundigen worden ingezet en bepaalt het hoofd van het Klachtenbureau welke kennis en kunde nodig is om de bemiddeling uit te kunnen voeren. Externe bemiddelingsdeskundigen worden geselecteerd op basis van hun kennis en ervaring, competenties en onafhankelijkheid.

2.5.5 Formele overeenkomst

Bij aanvang van de bemiddeling moet er tussen de verschillende partijen die bij de bemiddeling betrokken zijn een formele overeenkomst worden gesloten (bijvoorbeeld in de vorm van een overeenkomst om tot bemiddeling over te gaan), met daarin een duidelijke omschrijving van de aanpak, inzet en termijnen.

2.5.6 Uitkomst

Indien het bemiddelingsproces de partijen tot onderling aanvaarde en duurzame oplossingen heeft gebracht, binnen de gestelde termijnen, wordt het proces afgerond met de ondertekening van een bemiddelingsovereenkomst door de partijen. De ondertekende bemiddelingsovereenkomst mag in principe niet strijdig zijn met het financieringsbesluit van de EIB-Groep, tenzij anders is besloten door de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF. Indien de partijen niet tot een bemiddelingsovereenkomst komen, wordt het proces afgerond en volgt er mogelijk een aanbeveling voor een onderzoek of ander specifieke actie door de EIB-Groep.

2.5.7 Rapportage

Het Klachtenbureau stelt een bemiddelingsverslag op met daarin de uitkomst. Dit wordt verstuurd aan de partijen bij de bemiddeling en aan de Directie van de EIB en de Algemeen directeur van het EIF.

2.6 Termijnen

2.6.1 Het definitieve antwoord volgt maximaal 240 werkdagen na verzending van het ontvankelijkheidsbericht.

2.6.2 In onderstaande tabel worden de belangrijkste maatregelen en termijnen van de uitgebreide procedure weergegeven.

Tabel 2.1 Algemene termijnen

Maatregel	Maximale verlenging	Na
Ontvankelijkheidstoets/ontvangstbevestiging	10 werkdagen	Ontvangst van de klacht door het Klachtenbureau
Eerste beoordelingsverslag, indien nodig	60 werkdagen	Het ontvankelijkheidsbericht
Antwoord aan de klager	240 werkdagen	Het ontvankelijkheidsbericht

Tabel 2.2 Eerste beoordelingsverslag

Maatregel	Maximale verlenging	Na
Commentaar van de externe belanghebbenden die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken	10 werkdagen	Verspreiding van het eerste beoordelingsverslag onder de externe belanghebbenden

3. Preventieprocedure

3.1 'E'- en 'F'-klachten

- 3.1.1 In de fase voorafgaand aan een besluit van de bestuursorganen van de EIB-Groep om een project te financieren, kan er formeel gezien nog geen sprake zijn van wanbestuur ten aanzien van de milieu- en sociale gevolgen of bestuurlijke aspecten van het project. In deze fase is de rol van het Klachtenbureau (i) erop toe te zien dat de zorgen van de klagers zorgvuldig in overweging worden genomen, (ii) te voorkomen dat er in de toekomst sprake zal zijn van gegronde klachten en (iii) bij te dragen aan een consistente en volledige beoordeling.
- 3.1.2 Het werk van het Klachtenbureau ten aanzien van klachten over projecten van de EIB-Groep in de beoordelingsfase kent twee varianten:
- A. **De algemene regel:** Indien de klagers nog geen contact hebben gehad met de relevante diensten van de EIB-Groep, of indien het projectbeoordelingsteam nog niet in de gelegenheid is geweest om de klagers te ontmoeten of hun zorgen te overwegen, wordt de klacht overgedragen aan het projectbeoordelingsteam en wordt de klacht gesloten. De klagers worden er schriftelijk van op de hoogte gesteld dat hun zorgen zullen worden meegenomen door het projectbeoordelingsteam en dat zij, indien zij aan het einde van het projectbeoordelingsproces vinden dat hun zorgen niet in voldoende mate zijn meegewogen, een nieuwe klacht kunnen indienen; het Klachtenbureau zal er intern op toezien dat de zorgen in voldoende mate worden meegenomen (als minimumeis geldt dat het projectbeoordelingsteam de klagers moet hebben gecontacteerd/gesproken en hun zorgen heeft bestudeerd).
- B. **De uitzondering:** In uitzonderlijke gevallen, uitsluitend wanneer het projectbeoordelingsteam al heeft geweigerd of weigert met de klagers in gesprek te gaan, of wanneer de zorgen van de klagers al zijn bestudeerd en afgewezen, mag het Klachtenbureau besluiten om een eerste beoordeling uit te voeren (in samenwerking met het projectbeoordelingsteam) en deze, bij of voorafgaand aan de presentatie van het financieringsvoorstel, ter attentie/informatie in te dienen bij de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF. De redenen voor dit besluit moeten op schrift worden gesteld. Het doel van deze eerste beoordeling⁵, waarbij geen sprake is van een onderzoek, is het doen van aanbevelingen aan de Directie van de EIB dan wel de Algemeen directeur van het EIF voor verdere werkzaamheden van het Klachtenbureau, indien dit nodig wordt geacht. In dit stadium mag het Klachtenbureau slechts onderzoek uitvoeren en/of bemiddelen indien dit is afgesproken met of gevraagd door de Directie van de EIB.
- 3.1.3 Een vergelijkbare aanpak, aangepast aan de organisatie van het EIF, geldt voor klachten die verband houden met het EIF.

4. Vereenvoudigde procedure

- 4.1 De vereenvoudigde procedure geldt voor klachten die vanwege hun onderwerp (bijvoorbeeld uitblijven van antwoord, onrechtvaardige behandeling) gemakkelijk en snel kunnen worden afgehandeld. De administratieve stappen van de standaardprocedure gelden niet voor de vereenvoudigde procedure, met uitzondering van de artikelen 1.1, 1.2, en 1.3.
- 4.2 Wanneer er tussen de betrokken diensten van de EIB-Groep overeenstemming bestaat over het antwoord op de klacht, en om efficiënt gebruik te maken van de middelen van de Klachtenregeling van de EIB-Groep, bestaat het antwoord van de EIB-Groep uit een brief van het Klachtenbureau, en niet uit een brief van de Secretaris-generaal van de EIB met een bijgevoegd conclusieverslag.
- 4.3 Wanneer er tussen de betrokken diensten van de EIB-Groep geen overeenstemming bestaat over het antwoord van de EIB-Groep op de klacht, geldt de standaardprocedure. Indien uit de voorlopige beoordeling van het Klachtenbureau blijkt dat de klacht complex is vanwege complexe beschuldigingen of omdat de EIB-Groep hiertoe contact zal moeten opnemen met derde partijen (bijvoorbeeld bemiddelende financiële instellingen), kan de standaardprocedure worden toegepast.
- 4.4 Bij de vereenvoudigde procedure is de uiterste termijn voor een antwoord teruggebracht tot 25 werkdagen na verzending van het ontvankelijkheidsbericht. De conceptversie van het antwoord wordt uitsluitend verspreid onder de diensten van de EIB-Groep.

⁵ Bij dit 'verzamen van de feiten' wordt een groot aantal aspecten bekeken die deel uitmaken van de acties die het Klachtenbureau gewoonlijk neemt na de projectbeoordelingsfase. Hierbij worden dezelfde regels in lichtere vorm toegepast.

5. Gedragscode voor medewerkers van de afdeling Klachtenregeling van de EIB-Groep (het Klachtenbureau)

(Geldt voor medewerkers die werkzaam zijn bij of toezicht houden op het Klachtenbureau en in overeenstemming met de Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorende reglement)

Inleiding

Medewerkers van de afdeling Klachtenregeling van de EIB-Groep (hierna: medewerkers van het Klachtenbureau) worden geacht onderstaande gedragsregels toe te passen en na te leven.

De rechten en plichten voor medewerkers van het Klachtenbureau uit hoofde van de Klachtenregeling van de EIB-Groep, het bijbehorende reglement en onderstaande gedragsregels, moeten worden nageleefd overeenkomstig de beginselen, regels en reglementen van de gedragscode voor medewerkers van de EIB en de overige beleidslijnen en regels die van toepassing zijn op medewerkers van de Bank.

Gedragscode

1. Onafhankelijkheid:

Bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden uit hoofde van de Klachtenregeling van de EIB-Groep, het bijbehorende reglement en onderstaande gedragsregels, genieten de medewerkers van het Klachtenbureau volledige operationele onafhankelijkheid van de diensten die verantwoordelijk zijn voor het onderwerp van een klacht, met inachtneming van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van andere diensten van de EIB-Groep. Zij hebben de volledige bevoegdheid om alle klachten te behandelen zonder ongepaste inmenging van andere personen of entiteiten.

2. Objectiviteit:

Bij het verzamelen, evalueren en communiceren van informatie, en in hun contacten met belanghebbenden, houden de medewerkers van het Klachtenbureau zich in het kader van hun functie bij het Klachtenbureau aan de hoogste normen voor professionele onpartijdigheid. De medewerkers van het Klachtenbureau vormen zich een redelijk oordeel op basis van een beoordeling van alle relevante informatie, zonder daarbij beïnvloed te worden door hun eigen belangen of die van anderen.

De medewerkers van het Klachtenbureau:

- 2.1 nemen geen deel aan activiteiten of relaties waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze hun onpartijdig oordeel zouden kunnen beïnvloeden;
- 2.2 nemen niets in ontvangst waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat dit hun professioneel oordeel zou kunnen beïnvloeden;
- 2.3 maken alle relevante en materiële feiten waarvan zij op de hoogte zijn bekend, zodat er geen onvolkomen beeld ontstaat in de rapportage over de in behandeling zijnde klachten.

3. Vertrouwelijkheid:

De medewerkers van het Klachtenbureau:

- 3.1 gaan voorzichtig om met en bewaken de vertrouwelijkheid van informatie die bij de behandeling van klachten van derde partijen wordt verkregen;
- 3.2 zorgen, tenzij anders gevraagd door de klagers of wettelijk verplicht, voor volledige vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens van de klagers, ter bescherming van hun privacyrechten en om iedere mogelijke vorm van represaille te vermijden;
- 3.3 maken geen gebruik van informatie voor persoonlijk gewin of op enige wijze die in strijd zou zijn met de wet of nadelig zou zijn voor de legitieme en ethische doelen van de organisatie.

4. Professionele competenties:

De medewerkers van het Klachtenbureau:

- 4.1 behandelen klachten in overeenstemming met de Klachtenregeling van de EIB-Groep en het bijbehorende reglement;
- 4.2 voeren alleen die diensten uit waarvoor zij over de nodige kennis, kunde en ervaring beschikken;
- 4.3 stellen vast, voor zover er binnen het Klachtenbureau geen adequate expertise beschikbaar is, welke externe expertise nodig is voor specialistische beoordelingen en zetten de benodigde deskundigen hiervoor in;
- 4.4 streven voortdurend naar verbetering van hun expertise en van de doelmatigheid en kwaliteit van hun diensten.

CORPORATE

EIB-Groep

Reglement bij de 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