



EIB-Gruppens klagemekanisme
Et instrument til at sikre offentlig ansvarlighed

TRIN 1: Klage

Hvem kan klage?

Enhver, der føler sig berørt af EIB-Gruppens aktiviteter.

Hvad kan jeg klage over?

Du kan kontakte os med hensyn til handlinger eller beslutninger, som du føler, EIB-Gruppen har undladt at udføre eller gennemføre, eller har udført eller gennemført på en uretfærdig måde. Du kan klage over adgang til oplysninger, projekters miljømæssige og samfundsmæssige virkninger, ansættelser osv. Din klage kan vedrøre ethvert forhold i planlægningen, gennemførelsen eller virkningen af EIB-projekter.

Du skal indgive klagen senest et år efter, at du blev klar over problemet.

Er mine oplysninger fortrolige?

EIB's klagemekanisme, også kaldet EIB-CM, kan ikke behandle anonyme klager. Dine personoplysninger videregives dog ikke til andre uden dit skriftlige samtykke.

Din klages indhold (f.eks. påstandene) betragtes som offentlige, medmindre du anmoder om fortrolighed. Din klage kan ikke resultere i gengældelse, misbrug eller nogen form for forskelsbehandling. EIB-Gruppen har nultolerance over for repressalier.

Hvordan indgiver jeg en klage?

Skriftligt ved at udfylde den elektroniske klageformular eller pr. e-mail, fax eller brev til klagemekanismens postadresse (se kontaktoplysningerne) eller et af EIB-Gruppens eksterne kontorer.

Du kan indgive din klage på et af de officielle EU-sprog. Klagemekanismen bestræber sig på at behandle klager indgivet på det officielle sprog i det land, hvor projektet er beliggende.



Klageformularen findes online:
<http://www.eib.org/complaints/form>

TRIN 2: Registrering

Hvordan får jeg at vide, om min klage er antagelig?

Klagemekanismen kvitterer for modtagelsen af din klage inden for 10 arbejdsdage.

Hvis din klage ikke er antagelig, vil klagemekanismen begrunde dette.

Hvis din klage er antagelig, vil klagemekanismen give dig yderligere oplysninger om håndteringsprocessen og forklare, hvornår du kan forvente at få svar.

TRIN 3: Håndteringsproces

Hvad forventes der af mig på dette trin?

Håndteringsprocessen varierer alt efter typen af klage, hvilke procedurer der anvendes, den indledende vurdering og påstandenes eller omstændighedernes kompleksitet.

Klagemekanismen vil måske kontakte dig med henblik på yderligere oplysninger. Klagemekanismen kan iværksætte en undersøgelse.

Mægling: Hvis alle de involverede parter er enige om det, kan klagemekanismen iværksætte mægling. Det kan omfatte nationale myndigheder eller EIB-Gruppens tjenestegrene.

Du kan anmode om mægling.





TRIN 4: Resultat

Hvad er de mulige resultater?

- Problemet løses
- Henstillinger til EIB-Gruppens ledelse
- Forslag om korrigerende foranstaltninger
- Ingen yderligere handling
- Påstandene afvises

Hvordan får jeg resultatet at vide?

Klagemekanismen sender dig et officielt svar med resultatet. Tidsrammen for svar afhænger af klagebehandlingsprocessen og kan være fra 25 til 40 arbejdsdage fra datoen for meddelelsen om, at klagen er antagelig. *Se også procesdiagrammet.*

Hvad sker der så?

EIB gennemfører afhjælpende foranstaltninger og efterlever henstillinger, hvis de er en del af svaret. Sagernes resultater offentliggøres på [EIB's websted](#), medmindre de er fortrolige.

Hvis du ikke er tilfreds med resultatet, kan du indgive en klage over EIB-Gruppen til Den Europæiske Ombudsmand.

TRIN 1: Klage

TRIN 2: Registrering

Kvittering for modtagelse

10 arbejdsdage

Inden for området?
Antagelig?

Nej

Sagen afsluttet

Eventuel rådgivning om andre
afhjælpende foranstaltninger

Ja

TRIN 3: Håndteringsproces

Standard-
procedure

Forenklet
procedure

Forebyggende
procedure

Udvidet
procedure
"M"- og
"F"-klager *

Undersøgelse
40 arbejdsdage

Videresen-
delse til
EIB-Gruppens
tjenestegrene

Indledende
vurdering
60 arbejdsdage

TRIN 4: Resultat

Rapport med
konklusioner
140 arbejds-
dage

Brev
25 arbejds-
dage

Klageren
informerer
skriftligt

Rapport med
mæglingsresul-
tater/konklu-
sioner
240 arbejds-
dage

Opfølgning og overvågning

* M står for projekters miljømæssige og samfundsmæssige virkninger, og F står for styring af finansierede projekter

EIB-Gruppen består af Den Europæiske Investeringsbank (EIB) og Den Europæiske Investeringsfond (EIF).

Den **Europæiske Investeringsbank** er EU's långiver. EIB yder finansiering og ekspertbistand til bæredygtige projekter, som støtter EU's politik. EIB ejes af EU's medlemslande.

Den **Europæiske Investeringsfond** hjælper små og mellemstore virksomheder (SMV'er) ved at give dem bedre adgang til finansiering via en lang række finansielle formidlere. Dens hovedaktionær er EIB, og den øvrige egenkapital ejes af EU samt andre offentlige og private finansielle institutioner.

Den **Europæiske Ombudsmand** er et uafhængigt organ, der stiller EU's forvaltning til ansvar. Ombudsmanden undersøger klager over dårlig forvaltning i EU's institutioner, herunder EIB-Gruppen. Enhver, som har oplevet problemer med EU's forvaltning, og som har forsøgt uden held at løse problemet med den pågældende institution, kan indgive en klage til Ombudsmanden.



EIB-Gruppens klagemekanisme
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Læs mere på www.eib.org/complaints