



EIB-Groep Klachtenregeling
Verantwoording afleggen aan de burger

STAP 1: Klacht

Wie kan een klacht indienen?

Iedere burger die zich benadeeld voelt door de activiteiten van de EIB-Groep.

Waarover kan ik een klacht indienen?

U kunt met ons contact opnemen over handelingen of besluiten van de EIB-Groep als u vindt dat deze onjuist of niet eerlijk zijn uitgevoerd. U kunt een klacht indienen over opgevraagde informatie, de milieu- en sociale aspecten van projecten, personeelskwesties enz. Uw klachten kunnen betrekking hebben op de planning, uitvoering of gevolgen van EIB-projecten.

Wel moet u de klacht indienen binnen één jaar nadat u kennis heeft genomen van de kwestie.

Wordt mijn informatie vertrouwelijk behandeld?

De afdeling Klachtenregeling van de EIB kan geen anonieme klachten verwerken. Uw persoonsgegevens zullen we echter niet met anderen delen zonder dat u daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven.

De inhoud van uw klacht behandelen we openbaar (ook als er beschuldigingen in staan), tenzij u om geheimhouding vraagt. Uw klacht kan niet leiden tot enige vorm van vergelding, misbruik of discriminatie. Represaillemaatregelen worden door de EIB-Groep niet getolereerd.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Schriftelijk via het online klachtenformulier of door het sturen van een e-mail, fax of brief naar het adres van de afdeling Klachtenregeling (zie de contactgegevens) of een extern kantoor van de EIB-Groep.

U kunt uw klacht indienen in iedere officiële taal van de EU. De afdeling Klachtenregeling streeft ernaar ingediende klachten te behandelen in de officiële nationale taal van het land waar het project wordt uitgevoerd.



Het klachtenformulier is online beschikbaar op:
<http://www.eib.org/complaints/form>

STAP 2: Registratie

Hoe weet ik of mijn klacht ontvankelijk is?

U krijgt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging van de afdeling Klachtenregeling.

Indien uw klacht niet ontvankelijk is, krijgt u van de afdeling Klachtenregeling hierover een bericht met uitleg.

Indien uw klacht wel ontvankelijk is, geeft de afdeling Klachtenregeling u meer informatie over de wijze van behandeling en de termijn waarop u een reactie kunt verwachten.

STAP 3: Behandeling

Wat wordt er in deze fase van mij verwacht?

De wijze waarop we uw klacht in behandeling nemen, kan verschillen. Dit is afhankelijk van het soort klacht, de gevolgde procedures, de eerste beoordeling en de complexiteit van de beschuldigingen of feiten.

De afdeling Klachtenregeling kan contact met u opnemen voor aanvullende informatie. Ook kan er een onderzoek naar de feiten plaatsvinden.

Bemiddeling: Indien alle betrokken partijen daarmee instemmen, kan de afdeling Klachtenregeling een bemiddelaar inschakelen, bijvoorbeeld een nationale autoriteit of een afdeling van de EIB-Groep.

U kunt een verzoek tot bemiddeling indienen.





STAP 4: Uitkomst

Wat zijn de mogelijke uitkomsten?

- Het probleem wordt opgelost
- Er wordt een voorstel gedaan aan het bestuur van de EIB-Groep
- Er wordt een voorstel gedaan voor corrigerende maatregelen
- Er worden geen verdere maatregelen genomen
- De beschuldigingen worden verworpen

Hoe weet ik wat de uitkomst is?

De afdeling Klachtenregeling informeert u in een officiële reactie over de uitkomst. De termijn waarop een reactie wordt gegeven hangt af van de behandeling van uw klacht en bedraagt 25 tot 240 werkdagen. Dit is vanaf de datum waarop u het bericht kreeg dat de klacht ontvankelijk is. *In het stroomdiagram vindt u meer informatie.*

Wat gebeurt er hierna?

Zijn er in de reactie op uw klacht maatregelen of aanbevelingen opgenomen, dan voert de EIB deze uit. De uitkomst van een zaak wordt – afhankelijk van de vertrouwelijkheid – gepubliceerd op de [website van de EIB](#).

Bent u niet tevreden met de uitkomst? Dan kunt u bij de Europese Ombudsman een klacht indienen tegen de EIB-Groep.

STAP 1: Klacht

STAP 2: Registratie

Ontvangstbevestiging
10 werkdagen

Klachten-regeling
van toepassing?
Ontvankelijk?

nee

Geen behandeling van de klacht
Indien mogelijk: advies over andere
rechtsmiddelen

ja

STAP 3: Behandeling

Standaard-
procedure

Vereen-
voudigde
procedure

Preventie-
procedure

Uitgebreide
procedure
'M'- & 'F'-
klachten*

Onderzoek
40 werkdagen

Overdracht
aan een
afdeling van de
EIB-Groep

Eerste
beoordeling
60 werkdagen

STAP 4: Uitkomst

Conclusie-
verslag
140 werkdagen

Brief
25 werkdagen

Klager krijgt
schriftelijk
bericht

Conclusie-/
bemiddelings-
verslag
240 werkdagen

Vervolg en monitoring

* M-klachten betreffen de milieu- en sociale aspecten van projecten en F-klachten betreffen het beheer van gefinancierde activiteiten

De **EIB-Groep** bestaat uit de Europese Investeringsbank (EIB) en het Europees Investeringsfonds (EIF).

De **Europese Investeringsbank** is de kredietinstelling van de Europese Unie. De EIB biedt financiering en expertise aan duurzame projecten die bijdragen aan het EU-beleid. De aandeelhouders van de EIB zijn de EU-lidstaten.

Het **Europees Investeringsfonds** helpt kleine en middelgrote bedrijven (mkb-bedrijven) door hun toegang tot financiering te verbeteren via een breed aanbod aan financiële intermediairs. De EIB heeft een meerderheidsbelang in het EIF; de overige aandelen worden gehouden door de EU en andere publieke en private instellingen.

De **Europese Ombudsman** is een onafhankelijk orgaan dat de EU-instellingen ter verantwoording roept. De Ombudsman onderzoekt klachten in verband met wanbestuur bij EU-instellingen, waaronder de EIB-Groep. Iedere burger die problemen met de EU-instellingen heeft ondervonden en er niet in is geslaagd het probleem met de instelling op te lossen, kan een klacht indienen bij de Ombudsman.



Klachtenregeling van de EIB-Groep
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxemburg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Meer informatie is te vinden op www.eib.org/complaints