

CORPORATE

EIB-Gruppen

**Procedurer  
for klagemekanismen**

November 2018



Den Europæiske  
Investeringsbank-Gruppe





## PROCEDURER FOR EIB-GRUPPENS KLAGEMEKANISME

## Indhold

PROCEDURER for EIB-CM .....	2
1. Standardprocedure.....	2
1.1 Kontrol af antagelighed/registrering.....	2
1.2 Meddelelse til EIB-Gruppens tjenestegrene .....	2
1.3 Meddelelse til klageren .....	2
1.4 Undersøgelse.....	3
1.5 Udkast til konklusionsrapport.....	3
1.6 Høring .....	4
1.7 Endelig konklusionsrapport.....	4
1.8 EIB's direktion/EIF's administrerende direktør .....	4
1.9 Svar til klageren .....	5
1.10 Opfølgning på/overvågning af gennemførelsen.....	5
1.11 Tidsramme .....	5
2. Udvidet procedure .....	5
2.1 Generelt .....	5
2.2 Indledende vurderingsfase.....	6
2.3 Afgørelse om, hvad der videre skal gøres, hvis det er nødvendigt .....	7
2.4 Undersøgelsesfasen .....	7
2.5 Mæglingsfase.....	8
2.6 Tidsramme .....	9
3. Forebyggende procedure.....	10
4. Forenklet procedure .....	10
5. Adfærdsregler for ansatte i afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme (EIB-CM) .....	11

## **PROCEDURER for EIB-CM**

### **1. Standardprocedure**

#### **1.1 Kontrol af antagelighed/registrering**

- 1.1.1 Chefen for afdelingen for klagemekanismen (EIB-CM) er ansvarlig for at kontrollere, at klagen er antagelig. Kontrol af antagelighed indebærer ikke nogen bedømmelse af klagens realitet.
- 1.1.2 I overensstemmelse med politikdokumentets artikel 4.3 udføres kontrol af antagelighed i princippet inden for 10 arbejdsdage fra modtagelse af klagen. Denne periode kan efter behov (f.eks. når der kræves yderligere oplysninger fra de berørte interessenter) forlænges til højst 20 arbejdsdage.
- 1.1.3 Efter kontrol af antagelighed registrerer EIB-CM klagen. Hvis klagen er antagelig, finder behandlingsprocessen anvendelse. Den afgørelse, der træffes efter kontrol af antagelighed, er ikke til hinder for, at EIB-CM genovervejer, om klagen er (helt eller delvis) antagelig på grundlag af oplysninger, der er fremkommet senere.
- 1.1.4 Hvis antagelige klager indeholder flere påstande af samme type, behandles de alle i den samme procedure. Hvis en klage indeholder flere forskellige typer påstande, iværksættes forskellige behandlingsprocedurer i overensstemmelse med artikel 4.2 i politikdokumentet for EIB-CM. Hvis klagerne nedlægger yderligere påstande, inden den indledende vurderingsfase er afsluttet, beslutter EIB-CM, om de skal behandles under den samme procedure, eller om en separat procedure skal iværksættes. Yderligere påstande, som er fremsendt efter afslutningen af den indledende vurderingsfase, behandles i en separat procedure.
- 1.1.5 Hvis klagerne underbygger en påstand i klagen, efter at klagen er indgivet, behandles de nye oplysninger som en del af den igangværende behandlingsprocedure. Tidsrammen for sagsbehandlingen kan forlænges alt efter de nye oplysningers kompleksitet/omfang.

#### **1.2 Meddelelse til EIB-Gruppens tjenestegrene**

- 1.2.1 For så vidt angår antagelige klager, og inden der sendes en meddelelse til klageren, sendes en meddelelse til de direktorater, som er ansvarlige for den aktivitet, der er genstand for klagen, om at klagen er fundet antagelig, og at EIB-CM vil iværksætte en vurdering af klagens realitet.
- 1.2.2 Denne meddelelse omfatter hele klagen (brev, e-mail eller formular). Hvis klageren har anmodet om fortrolighed, mindes EIB-Gruppens tjenestegrene om fortrolighedskravet. I ekstraordinære og meget følsomme sager, hvor der er risiko for gengældelse, hemmeligholdes klagerens identitet, og klagen redigeres, så det ikke er muligt at finde frem til dens oprindelse.

#### **1.3 Meddelelse til klageren**

- 1.3.1 En bekræftelse af modtagelsen sendes til klageren senest 10 arbejdsdage efter klagens modtagelse. Hvis der allerede er truffet afgørelse om antagelighed, meddeles dette samtidig.
- 1.3.2 Hvis en klage er erklæret antagelig, oplyses klageren om, i) at klagen er registreret, ii) registreringsnummeret, iii) at der er iværksat en undersøgelse/vurdering, og iv) hvornår klageren kan forvente et svar.
- 1.3.3 Hvis en klage når som helst under behandlingsprocessen afvises helt eller delvis, oplyses klageren om begrundelsen herfor samt om, hvor klageren eventuelt så kan henvende sig.

## 1.4 Undersøgelse

- 1.4.1 Det første skridt i en undersøgelse er en indledende vurdering for at bestemme klagens realitet. Det omfatter et indledende møde med EIB-Gruppens berørte tjenestegrene, idet der indkaldes til mødet senest fem arbejdsdage fra meddelelsen om klagen, og mødet afholdes inden for en frist på 20 arbejdsdage, hvor tjenestegrene eventuelt udarbejder et skriftligt indledende svar. EIB-CM gennemgår også de foreliggende oplysninger/den foreliggende dokumentation og holder derefter møder med eksterne interessenter, hvis det skønnes nødvendigt. Hvis bekymringerne synes at være underbygget, indledes en undersøgelse, herunder en compliancegennemgang. Hvis det skønnes nødvendigt og nyttigt, kan der i stedet for undersøgelsen/compliancegennemgangen benyttes en samarbejdsorienteret problemløsningsmetode med henblik på passende afklaring af de omtvistede forhold. Det vil være i form af fremme af udveksling af oplysninger<sup>1</sup> og/eller dialog/forhandling.<sup>2</sup>
- 1.4.2 EIB-CM har forpligtet sig til at opretholde betydelige informationsstrømme og til at høre EIB-Gruppens relevante tjenestegrene for at sikre et konstruktivt samarbejde. I lyset af EIB-Gruppens klagemekanismes karakter og mandat er dette særligt vigtigt, fordi der kan være forskellige meninger.
- 1.4.3 Formålet med vurderingen/undersøgelsen er, at EIB-CM kan udarbejde en uafhængig og begrundet udtalelse om de bekymringer, som klageren har givet udtryk for. Denne proces kan udmøntes i et eller flere af følgende resultater:
- Påstandene afvises
  - Problemet løses i løbet af klagebehandlingsprocessen
  - Ingen yderligere handling
  - Henstilling(er) til ledelsen
  - Forslag om korrigerende og afhjælpende foranstaltninger.
- 1.4.4 Hvis EIB-CM finder forhold, der skal forelægges direktionen og tjenestegrene, men som a) ikke er direkte forbundet med påstanden, b) falder uden for det antagelige omfang af en ellers antagelig klage, eller c) generelt vedrører forhold eller tredjemands handlinger, som Banken ikke var ansvarlig for, forelægger EIB-CM sådanne forhold internt for de relevante EIB-tjenestegrene og direktionen som led i dens rådgivende funktion.
- 1.4.5 EIB-CM's gennemgang bedømmer ikke aktiviteter, som udelukkende hører under tredjemands ansvarsområde, især initiativtageren eller låntageren eller lokale, regionale eller nationale myndigheder, EU-institutioner eller internationale organisationer. Medmindre Europa-Kommissionen eller en kompetent domsmyndighed finder, at der er tale om traktatbrud, sætter EIB-CM's gennemgang ikke spørgsmål ved EU-medlemsstaternes gennemførelse af EU-retten i national ret. I tilfælde af alvorlige bekymringer henviser EIB-CM sagen til Kommissionen og informerer direktionen herom.

## 1.5 Udkast til konklusionsrapport

- 1.5.1 Klagebehandlingsprocessen udmunder i et udkast til en konklusionsrapport, som bør udformes som følger:
- Klage (påstande og krav)
  - Baggrundsoplysninger
  - Regelsæt
  - Undersøgelses-/mæglingsmetoder
  - Udført arbejde
  - Resultater
  - Konklusioner
  - Henstillinger (i forhold til resultaterne og konklusionerne)

Kapitlet "Konklusioner" og eventuelt kapitlet "Henstillinger" udgør EIB-CM's faglige udtalelse om de faktiske omstændigheder, der er beskrevet i kapitlet "Resultater". Udkastet indeholder også et sammendrag, når det er relevant.

<sup>1</sup> Som led i fremme af udveksling af oplysninger sikrer EIB-CM, at klageren/klagerne får tilstrækkeligt og relevante oplysninger samt yderligere afklaring for at fremme en bedre forståelse af projektets virkninger og effektivt imødegå de bekymringer, der er givet udtryk for.

<sup>2</sup> Som led i dialog/forhandling fremmer EIB-CM en dialog mellem parterne, hvor de forpligter sig til at forhandle for at finde frem til en løsning, der kan accepteres af alle parter.

## 1.6 Høring

- 1.6.1 Udkastet til konklusionsrapport sendes først i høring hos EIB-Gruppens relevante tjenestegrene. Eventuelle høringssvar fremsendes inden for 10-15 arbejdsdage fra høringsdatoen, alt efter kompleksiteten. Derefter sendes udkastet i høring hos den eller de berørte generaldirektører i EIB eller chefen for risikostyring i EIF. Eventuelle kommentarer fremsendes inden for fem arbejdsdage fra høringsdatoen.
- 1.6.2 Efter at EIB-CM behørigt har overvejet de modtagne høringssvar i den interne høring, og når der er behov for det (typisk i M- og F-sager), sendes udkastet til konklusionsrapport derefter uden yderligere forsinkelse i høring hos de eksterne interessenter, som er involveret i klageprocessen (vurdering, undersøgelse/compliancegennemgang eller mægling). Høringssvarene fremsendes inden for en rimelig tidsfrist (normalt 10 arbejdsdage fra høringsdatoen), alt efter kompleksiteten. Tidsfristen for høring af klagerne kan forlænges efter begrundet anmodning fra klagerne. Den overordnede tidsramme for EIB's svar forlænges tilsvarende. Udkastet bærer vandmærket "Fortroligt udkast – må ikke offentliggøres – kun til høringsformål". I tilfælde af uenighed med tjenestegrenene sender generalinspektøren straks udkastet til konklusionsrapport til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør, og kommentarerne fremsendes normalt senest 15 arbejdsdage før den eksterne høring.

## 1.7 Endelig konklusionsrapport

- 1.7.1 Når alle høringssvar er modtaget, udarbejder EIB-CM en endelig konklusionsrapport, som sendes til den eller de berørte generaldirektører i EIB eller chefen for risikostyring i EIF. Den eller de berørte generaldirektører eller chefen for risikostyring i EIF har mulighed for at sende et formelt svar fra tjenestegrenene til generalinspektøren med deres holdning og kommentarer som svar på den endelige konklusionsrapport. Svaret fra tjenestegrenene sendes senest 10 arbejdsdage fra fremsendelsen af den endelige konklusionsrapport.
- 1.7.2 Når tidsfristen for kommentarer er udløbet, sender chefen for EIB-CM uden yderligere ophold konklusionsrapporten, med det eventuelle svar fra tjenestegrenene, til de relevante medlemmer af EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør inden for højst 10 arbejdsdage.
- 1.7.3 Hvis generalinspektøren skønner det hensigtsmæssigt, og på grundlag af svaret fra henholdsvis medlemmerne af direktionen og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør samt svaret fra tjenestegrenene kan generalinspektøren anmode EIB-CM om at revidere den endelige konklusionsrapport.
- 1.7.4 Efter denne proces undertegnes den endelige konklusionsrapport af chefen for EIB-CM samt den medarbejder, der er ansvarlig for klagen.

## 1.8 EIB's direktion/EIF's administrerende direktør

- 1.8.1 Hvis der er enighed med de berørte tjenestegrene, sender EIB's generalinspektør den endelige konklusionsrapport til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør til orientering.
- 1.8.2 Hvis der ikke er enighed med de berørte tjenestegrene, eller på anmodning fra den eller de relevante generaldirektører i EIB eller chefen for risikostyring i EIF, sender EIB's generalinspektør, når tidsfristen for høringssvar er udløbet og uden yderligere forsinkelse, den endelige konklusionsrapport og svaret fra tjenestegrenene til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør til afgørelse. EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør træffer afgørelse om, hvorvidt EIB-CM's eventuelle henstillinger og afhjælpende foranstaltninger skal anvendes, og hvordan de bør gennemføres.
- 1.8.3 Hvis EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør beslutter ikke at tilslutte sig EIB-CM's resultater og ikke at gennemføre EIB-CM's henstillinger, tilknyttes et ledelsessvar til den endelige konklusionsrapport.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Uden at dette berører EIB-Gruppens politik om transparens.

## 1.9 Svar til klageren

1.9.1 Det endelige svar til klageren fremsendes pr. brev fra EIB's generalsekretær eller EIF's administrerende direktør, som meddeler EIB-Gruppens endelige afgørelse/holdning og videresender den endelige konklusionsrapport.

## 1.10 Opfølgning på/overvågning af gennemførelsen

1.10.1 I samarbejde med EIB-Gruppens berørte tjenestegrene følger EIB-CM op på yderligere udvikling og gennemførelsen af de aftalte korrigerende handlinger og henstillinger, hvor det er relevant og under alle omstændigheder senest 24 måneder efter konklusionsrapportens dato.

## 1.11 Tidsramme

1.11.1 Det endelige svar sendes til klageren senest 40 arbejdsdage efter datoen for meddelelsen om antagelighed. I overensstemmelse med politikdokumentets artikel 4.4.2 kan denne frist forlænges med højst 100 arbejdsdage.

1.11.2 Tabellen nedenfor viser en oversigt over de vigtigste handlinger og tidsrammen i en standardprocedure.

Tabel 1.1 Overordnet tidsramme

Handling	Maks. tidsfrist	Efter
Bekræftelse af modtagelse	10 arbejdsdage	EIB-CM's modtagelse af klagen
Svar til klageren	40 arbejdsdage	Meddelelsen om antagelighed
Svar til klageren ved forlængelse	140 arbejdsdage	Meddelelse om antagelighed

Tabel 1.2 Andre tidsfrister

Handling	Maks. tidsfrist	Efter
Høringssvar fra eksterne interessenter, der er involveret i klagebehandlingsprocessen	10 arbejdsdage, alt efter rapportens kompleksitet	Fremsendelsen af udkastet til konklusionsrapport til de eksterne interessenter

## 2. Udvidet procedure

### 2.1 Generelt

2.1.1 Den udvidede procedure benyttes ved klager, der vedrører miljømæssige og sociale virkninger eller forvaltningsmæssige aspekter af finansieringer/projekter finansieret af EIB-Gruppen (M- og F-sager).

2.1.2 Klager vedrørende de miljømæssige og sociale virkninger eller forvaltningsmæssige aspekter af finansieringer/projekter finansieret af EIB-Gruppen giver normalt anledning til komplekse spørgsmål. Derfor, og på grund af de følsomme forhold, der involverer projektets initiativtager, nationale myndigheder, civilsamfundsorganisationer og personer, der er berørt af projektet, er det nødvendigt at være særligt opmærksom på de specifikke processer for sådanne klager.

2.1.3 De administrative trin i den udvidede procedure er de samme som i standardproceduren, dog med den undtagelse, at undersøgelsen (beskrevet i artikel 1.4 vedrørende standardproceduren) erstattes af en mere dybdegående og formel proces, som er skitseret i artikel 2.2-2.5. Hvad angår disse klagetyper, er den normale proces formelt struktureret i to faser: en indledende vurderingsfase og en mæglings- eller undersøgelsesfase.

2.1.4 Den gennemgang, som EIB-CM foretager, gælder for aktiviteter, som Banken kan holdes ansvarlig for. Hvad angår klager vedrørende miljømæssige eller sociale virkninger, er EIB-CM's gennemgang derfor fokuseret på projekter eller projektkomponenter, som er finansieret af Banken, eller som falder inden for projektets indflydelsesområde i vurderingerne eller due diligence for det samlede projekt som krævet på det afgørende tidspunkt i henhold til EIB's erklæring om miljømæssige og sociale principper samt EIB's miljømæssige og sociale håndbog.



## 2.2 Indledende vurderingsfase

2.2.1 EIB-CM's arbejde med en antagelig klage begynder med en indledende vurdering. Den indledende vurdering fokuserer på fact-finding og har følgende formål:

- At afklare de bekymringer, som klageren har givet udtryk for, med henblik på en bedre forståelse af klagerens holdning samt andre projektinteressenters (initiativtager, nationale myndigheder osv.) synspunkter
- At forstå gyldigheden af de bekymringer, der er givet udtryk for
- At vurdere, hvorvidt og hvordan projektets interessenter (f.eks. klageren, de relevante tjenestegrene i EIB-Gruppen og projektets initiativtager) kan søge problemløsning i forbindelse med klagen
- At bestemme, om yderligere arbejde fra EIB-CM's side er nødvendigt og/eller muligt (undersøgelse, compliancegennemgang eller mægling mellem parterne) for at imødegå påstanden eller løse de problemer, som klageren har rejst.

2.2.2 Vurderingen omfatter møder med EIB-Gruppens tjenestegrene, som er involveret i det projekt/den finansiering, der er genstand for klagen (herunder projektteamet). Vurderingen er fleksibel og kan indebære enhver kombination af følgende aktiviteter:

- Gennemgang af EIB-Gruppens dokumentation
- Gennemgang af eksterne oplysninger og dokumentation
- Møder med klageren, andre berørte personer og lokalsamfund, projektets initiativtager, nationale myndigheder i det land, hvor projektet er beliggende, samt interesserede civilsamfundsorganisationer
- Besøg på projektlokaliteten med henblik på fact-finding.

2.2.3 Under planlægningen af et besøg informerer EIB-CM EIB-Gruppens tjenestegrene, projektets initiativtager, klageren samt andre relevante interessenter om sine planer.

### Væsentlige spørgsmål

2.2.4 Hvad angår klager, som vedrører betydelige bekymringer om miljømæssige eller sociale virkninger og/eller alvorlige forvaltningsmæssige problemer vedrørende EIB-Gruppens finansiering:

- At forstå, hvordan EIB-Gruppens relevante tjenestegrene har i) bekræftet overholdelsen af det relevante regelsæt, herunder politikker, procedurer og standarder, og ii) behørigt overvåget projektets gennemførelse
- At vurdere eventuelle indikationer af, at EIB-Gruppens politikker, procedurer og standarder ikke har medført et tilstrækkeligt niveau af beskyttelse og sikkerhedsforanstaltninger
- At identificere eventuelle rimelige indikationer af manglende overholdelse af det gældende regelsæt, herunder EIB-Gruppens egne politikker, procedurer og standarder.

2.2.5 Mulighederne for samarbejdsorienteret problemløsning bør vurderes:

- At identificere de relevante interessenter, som skal inddrages i en eventuel alternativ konfliktløsning
- At forstå deres synspunkter og vilje til at løse problemerne
- At identificere eventuelle optimale (eksisterende og nye) processer med henblik på at give udtryk for de forhold, der er genstand for klagen, samt hvordan EIB-CM kan hjælpe og bistå projektets relevante interessenter med at tilvejebringe et forum for drøftelser samt fremme en mulig løsning
- At vurdere muligheden for en formel aftale om en proces i forsøget på at løse de problemer, som klageren har rejst, samt eventuelle andre problemer i den forbindelse.

### Rapportering

2.2.6 Den indledende vurdering afsluttes senest 60 arbejdsdage efter, at der er sendt meddelelse til klageren om, at klagen er antagelig.

2.2.7 Et udkast til den indledende vurderingsrapport sendes først i høring hos EIB-Gruppens relevante tjenestegrene. Høringssvar fremsendes senest fem arbejdsdage fra høringsdatoen (10 arbejdsdage for komplekse sager/rapporter). I tilfælde af uenighed sender chefen for EIB-CM udkastet til den indledende vurderingsrapport i høring hos generalinspektøren og den/de berørte generaldirektører. Senest 10 arbejdsdage fra høringsdatoen sender den/de berørte generaldirektører et formelt svar fra tjenestegrene med deres holdning og høringssvar på udkastet til den indledende vurderingsrapport til generalinspektøren. I tilfælde af uenighed, og efter udløbet af tidsfristen for høringssvar, sender generalinspektøren uden yderligere ophold den indledende vurderingsrapport i høring hos EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør normalt med en frist på 15

arbejdsdage for deres høringssvar. Når det er relevant, sendes den indledende vurderingsrapport i udkast uden yderligere ophold i høring hos de eksterne interessenter, der er involveret i klagebehandlingsprocessen. Eventuelle høringssvar fremsendes inden for 10 arbejdsdage fra høringsdatoen. Tidsfristen for høring af klagerne kan forlænges efter begrundet anmodning fra klagerne. Den overordnede tidsramme for EIB's svar forlænges tilsvarende. Når høeringsprocessen er afsluttet, sendes den indledende vurderingsrapport til projektets forskellige interessenter og offentliggøres på EIB-CM's websted.

## 2.3 Afgørelse om, hvad der videre skal gøres, hvis det er nødvendigt

2.3.1 Den indledende vurderingsrapport omfatter en afgørelse af, om næste fase skal iværksættes (en samarbejdsproces eller en undersøgelse/compliancegennemgang), med en klar skitseret handlingsplan, herunder et mandat. En formel mægling kan ikke udføres samtidig med en undersøgelse/compliancegennemgang og kan ikke iværksættes, efter at klagen er afsluttet.

2.3.2 Chefen for EIB-CM træffer afgørelse om, hvorvidt klagen skal gå videre til en undersøgelse/compliancegennemgang, en samarbejdsproces eller formel mægling, i samråd med EIB's generalinspektør på grundlag af den indledende vurderingsrapport og det eventuelle svar fra tjenestegrene.

2.3.3 Når i) EIB-CM allerede kan udarbejde en uafhængig og begrundet udtalelse om de bekymringer, som klageren har givet udtryk for, ii) en samarbejdsorienteret løsning ikke er mulig eller ikke skønnes nødvendig, og iii) der ikke er begrundelse for en yderligere compliancegennemgang, afsluttes klagen med konklusionsrapporten.

## 2.4 Undersøgelsesfasen

2.4.1 Udgangspunktet for en undersøgelse er normalt en compliancegennemgang. Resultatet af undersøgelsen bestemmer, om:

- der er indikationer på overholdelse eller manglende overholdelse af EIB-Gruppens gældende politikker, procedurer og standarder på det afgørende tidspunkt
- undladelse af at behandle de bekymringer, som klageren har givet udtryk for, indebærer manglende overholdelse af EIB-Gruppens gældende regelsæt, herunder relevante politikker, procedurer og standarder
- de miljømæssige og sociale virkninger er afbødet tilstrækkeligt i overensstemmelse med EIB-Gruppens gældende regelsæt, herunder relevante politikker, procedurer og standarder
- EIB-Gruppens relevante politikker, procedurer og standarder har medført et tilstrækkeligt niveau af beskyttelse og sikkerhedsforanstaltninger i forhold til de bekymringer, som klageren har givet udtryk for.

I en undersøgelse eller compliancegennemgang overvejer EIB-CM, hvordan EIB-Gruppen har sikret sig, at initiativtageren overholder kontraktlige forpligtelser. Det skal dog bemærkes, at EIB-CM ikke er en retlig håndhævelsesmekanisme, så den kan ikke erstatte en kompetent domsmyndigheds dom. En konstatering af fejl eller forsømmelser begået af EIB-Gruppen indikerer eller indebærer ikke i sig selv, at enten EIB/EIF eller deres modparter har begået kontraktbrud.

2.4.2 Brev om mission

Hvis der træffes afgørelse om en undersøgelsesmission, sender chefen for EIB-CM et brev om missionen til den/de berørte generaldirektører samt til de projektinteressenter, der er involveret i den indledende vurdering (klageren, berørte lokalsamfund, projektets initiativtager, nationale myndigheder og EIB-Gruppens relevante tjenestegrene) med oplysning om, hvornår missionen starter, og om dens mandat.

2.4.3 Mandat

Undersøgelsen har et mandat, som er vedhæftet den indledende vurderingsrapport. Det omfatter følgende:

- Projektbeskrivelse
- Påstand
- Identifikation af relevante politikker, procedurer og standarder
- Identifikation af relevante interessenter
- Formål og omfang

- Tilgang til undersøgelsen (kriterier og metoder)
- Beskrivelse af det undersøgelsesarbejde, der skal udføres, og som kan blive justeret efterhånden
- Høringsproces
- Bekræftende besøg på lokaliteter
- Brug af eksperter
- Roller og ansvarsområder
- Leverancer (rapportering)
- Tidsplan

#### 2.4.4 Brug af eksperter

En ansat i EIB-CM (klageansvarlig) har det primære ansvar for at styre undersøgelsesprocessen under ledelse af chefen for EIB-CM. Hvor det er relevant, kontaktes eksperter, og chefen for EIB-CM bestemmer, hvilke kundskaber og færdigheder der kræves til undersøgelsen. Eksperterne udvælges på grundlag af deres viden og erfaring, kompetence, uafhængighed og internationale anerkendelse. Hvis der ikke er nogen (potentiel) interessekonflikt, kan interne eksperter anvendes. Chefen for EIB-CM har det endelige ansvar for at vælge eksterne eller interne eksperter.

#### 2.4.5 Besøg på lokaliteter

EIB-CM-ansatte og eksperter foretager bekræftende besøg på lokaliteterne i overensstemmelse med mandatet (artikel 2.4.3).

#### 2.4.6 Uafhængig udtalelse og resultat

Formålet med undersøgelsen er at give EIB-CM mulighed for at udarbejde en uafhængig og begrundet udtalelse vedrørende klagerens påstande om fejl eller forsømmelser begået af EIB-Gruppen, idet udtalelsen skal være uafhængig af ledelsen samt de ansvarlige tjenestegrene for de aktiviteter, der er genstand for klagen. Denne proces kan udmunde i et eller flere af følgende resultater:

- Påstandene afvises
- Problemet løses i løbet af klagebehandlingsprocessen
- Ingen yderligere handling
- En eller flere henstillinger til EIB-Gruppens ledelse og/eller EIF's administrerende direktør og/eller viceadministrerende direktør.
- Forslag om korrigerende og afhjælpende foranstaltning(er).

### 2.5 Mæglingsfase

#### 2.5.1 Antagelighedskrav

Hvis der er en åbenbar mulighed for formel mægling<sup>4</sup>, henstilles der i den indledende vurderingsrapport til, at EIB-CM søger at opnå en formel aftale med de relevante projektinteressenter (klageren, de berørte lokalsamfund, projektets initiativtager, nationale myndigheder og relevante tjenestegrene i EIB-Gruppen, hvor det er muligt) med henblik på en mæglingsproces. Mæglingen foregår typisk mellem klageren på de ene side og på den anden side projektets initiativtager, idet de nationale myndigheder og/eller EIB's ledelse/tjenestegrene og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør deltager, når det er relevant. Enhver af parterne kan afbryde eller aflyse mæglingsprocessen når som helst.

#### 2.5.2 Mandat

Den formelle mægling har et mandat, som er vedhæftet den indledende vurderingsrapport. De berørte tjenestegrene høres om mandatet og holdes ajour af EIB-CM under hele processen. Mandatet omfatter følgende:

- Projektbeskrivelse
- Identifikation af relevante interessenter
- Formål og omfang
- Tilgang til mæglingen (kriterier og metoder)
- Beskrivelse af det mæglingsarbejde, der skal udføres, og som kan blive justeret efterhånden
- Høringsproces
- Bekræftende besøg på lokaliteter

<sup>4</sup> Formel mægling/forlig – i tilfælde, hvor mistillid og konfrontation har forringet forholdet mellem parterne betydeligt, kan EIB-CM stå for og fremme en mere formel og kompleks proces med henblik på forlig og derefter problemløsning.

- Brug af eksperter
- Leverancer (rapportering)
- Foreløbig tidsplan

### 2.5.3 Brev om mission

Efter den indledende vurderingsrapport, og hvis der er truffet aftale om mægling, sender chefen for EIB-CM et brev om mission til den/de berørte generaldirektører og de projektinteressenter, som er involveret i den indledende vurdering, og som har accepteret opfordringen til at deltage i en samarbejdsorienteret løsningsproces. Dette brev indeholder oplysning om, hvornår processen begynder samt forslag til mæglingens næste skridt.

### 2.5.4 Brug af eksterne mæglingseksperter

En ansat i EIB-CM (klagemedarbejderen) er ansvarlig for at styre mæglingprocessen under ledelse af chefen for EIB-CM. Når det er relevant, mest i forbindelse med den formelle mæglingproces, og når der ikke forekommer nogen interessekonflikt, benyttes eksterne mæglingseksperter, og chefen for EIB-CM bestemmer, hvilke kundskaber og færdigheder der kræves til mæglingen. Eksterne mæglingseksperter udvælges på grundlag af deres viden og erfaring, kompetence og uafhængighed.

### 2.5.5 Formel aftale

En formel aftale mellem mæglingens forskellige parter indgås ved mæglingens begyndelse (f.eks. i form af en mæglingaftale) og fastlægger mæglingens forløb samt klare regler og veldefinerede tidslinjer.

### 2.5.6 Resultat

Hvis mæglingprocessen fører til gensidigt anerkendte og holdbare løsninger inden for de definerede tidsfrister, afsluttes processen med parternes undertegning af en mæglingaftale. En mæglingaftale bør i princippet være i overensstemmelse med EIB-Gruppens finansieringsbeslutning, medmindre EIB's direktion og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør træffer anden afgørelse. Hvis parterne ikke bliver enige om en mæglingaftale, afsluttes processen, og den kan efterfølges af en henstilling om en undersøgelse eller en anden specifik handling fra EIB-Gruppen.

### 2.5.7 Rapportering

EIB-CM udarbejder en mæglingsrapport, som omfatter resultatet, og som videresendes til mæglingssparterne samt til EIB's direktion og EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør.

## 2.6 Tidsramme

2.6.1 Tidsfristen for det endelige svar er højst 240 arbejdsdage efter meddelelsen om antagelighed.

2.6.2 Tabellen nedenfor viser en oversigt over de vigtigste handlinger og tidsrammen i en udvidet procedure.

*Tabel 2.1 Overordnet tidsramme*

Handling	Maks. tidsfrist	Efter
Kontrol af antagelighed/bekræftelse af modtagelse	10 arbejdsdage	EIB-CM's modtagelse af klagen
Indledende vurderingsrapport, hvis det er relevant	60 arbejdsdage	Meddelelsen om antagelighed
Svar til klageren	240 arbejdsdage	Meddelelsen om antagelighed

*Tabel 2.2 Indledende vurderingsrapport*

Handling	Maks. tidsfrist	Efter
Høringssvar fra eksterne interessenter, der er involveret i klagebehandlingsprocessen	10 arbejdsdage	Fræmsendelsen af den indledende vurderingsrapport til de eksterne interessenter

### 3. Forebyggende procedure

#### 3.1 "M"- og "F"-klager

- 3.1.1 Teknisk set kan fejl eller forsømmelser vedrørende et projekts miljømæssige og sociale virkninger ikke forekomme, før EIB-Gruppens beslutningstagende organer har truffet afgørelse om finansiering. EIB-CM's vigtigste rolle på dette trin er at i) sikre, at klagerne bekymringer overvejes behørigt, ii) forebygge begrundede klager i fremtiden og iii) bidrage til en konsekvent og omfattende projektvurdering.
- 3.1.2 EIB-CM's arbejde med klager over EIB-Gruppens projekter i projektvurderingsfasen har en af følgende former:
- A. **Almindelige sager**: Hvis klagerne endnu ikke har kontaktet EIB-Gruppens relevante tjenestegrene, eller hvis projektvurderingsteamet endnu ikke har haft lejlighed til at mødes med klagerne eller til at overveje deres bekymringer, videresendes klagen til projektvurderingsteamet og afsluttes. Klagerne informeres skriftligt om, at projektvurderingsteamet vil gennemgå deres bekymringer, og hvis de ved afslutningen af vurderingsprocessen føler, at deres bekymringer ikke er overvejet behørigt, kan de overveje at indgive en ny klage. EIB-CM følger op internt for at sikre behørig overvejelse af bekymringerne (som minimum at projektvurderingsteamet har kontaktet/mødt klagerne og analyseret deres bekymringer).
- B. **Undtagelser**: I undtagelsestilfælde, kun når projektvurderingsteamet allerede har afvist eller afviser at være i kontakt med klagerne, eller hvis klagerne allerede er blevet undersøgt og afvist, kan EIB-CM træffe afgørelse, med dokumenteret begrundelse, om at udføre en indledende vurdering (i samarbejde med projektvurderingsteamet), som rettes til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør forud for eller på tidspunktet for forelæggelsen af finansieringsforslaget. Formålet med dette arbejde<sup>5</sup>, som ikke er af undersøgende karakter, er at rette henstillinger til EIB's direktion eller EIF's administrerende direktør/viceadministrerende direktør om, at EIB-CM skal udføre yderligere arbejde, hvis det skønnes nødvendigt. På dette trin kan EIB-CM kun udføre undersøgende arbejde og/eller mægling efter aftale med eller på anmodning fra EIB's direktion.
- 3.1.3 En tilsvarende tilgang anvendes ved EIF-relaterede klager, med de nødvendige tilpasninger som følge af EIF's specifikke ledelsesstruktur.

### 4. Forenklet procedure

- 4.1 Den forenklete procedure gælder for klager, der på grund af emnet (f.eks. manglende svar, uretfærdig behandling) nemt og hurtigt kan afgøres. Med undtagelse af artikel 1.1, 1.2 og 1.3 finder de administrative trin i standardproceduren ikke anvendelse på den forenklete procedure.
- 4.2 Når de berørte tjenestegrene i EIB-Gruppen er enige om svaret til klageren, og under hensyntagen til effektiv brug af EIB-Gruppens klagemekanismes ressourcer, sendes EIB-Gruppens svar i form af et brev fra EIB-CM i stedet for en konklusionsrapport vedhæftet brevet fra EIB's generalsekretær.
- 4.3 I tilfælde af uenighed mellem de berørte tjenestegrene i EIB-Gruppen om EIB-Gruppens svar på klagen finder standardproceduren anvendelse. Hvis EIB-CM's indledende vurdering viser tegn på, at klagen er kompleks på grund af komplekse påstande, eller fordi den kræver kontakt mellem EIB-Gruppen og tredjemand (f.eks. finansielle formidlere), kan standardproceduren benyttes.
- 4.4 Under den forenklete procedure er tidsfristen for svar reduceret til 25 arbejdsdage fra meddelelsen om antagelighed. Udkastet til svaret videresendes kun til EIB-Gruppens tjenestegrene.

---

<sup>5</sup> I denne fact-finding gennemgås mange af de forhold, der vil indgå i en typisk EIB-CM-handling efter projektvurderingsfasen, hvor de samme regler for deltagelse gælder, men i en lettere form.

## 5. Adfærdsregler for ansatte i afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme (EIB-CM)

(For ansatte, der arbejder for eller fører tilsyn med EIB-CM, i overensstemmelse med politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme)

### Indledning

Ansatte, der er en del af afdelingen for EIB-Gruppens klagemekanisme, herefter kaldet EIB-CM-ansatte, forventes at anvende og efterleve nedenstående adfærdsregler.

Alle rettigheder og forpligtelser for EIB-CM-ansatte i medfør af politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme samt disse regler respekteres i overensstemmelse med principperne, reglerne og procedurerne i EIB's adfærdskodeks for ansatte samt andre politikker og forskrifter, der gælder for Bankens ansatte.

### Adfærdsregler

#### 1. Uafhængighed:

Under udøvelse af deres opgaver ifølge politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme eller disse regler er EIB-CM-ansatte fuldstændig operationelt uafhængige af de ansvarlige tjenestegrene for aktiviteter, der er genstand for en klage, uden at dette berører Bankens øvrige tjenestegrenes kompetencer. EIB-CM-ansatte er fuldt bemyndiget til at behandle klager uden utidig indblanding fra andre fysiske eller juridiske personer.

#### 2. Objektivitet:

EIB-CM-ansatte udviser den højest mulige faglige objektivitet ved indsamling, vurdering og videregivelse af oplysninger samt i kontakten med interessenter under udøvelsen af deres funktion i EIB-CM. EIB-CM-ansatte foretager en begrundet bedømmelse og udarbejder udtalelser efter vurdering af alle relevante oplysninger og må ikke påvirkes unødigt af egne interesser eller af andre i forbindelse med bedømmelsen.

EIB-CM-ansatte:

- 2.1 må ikke deltage i en aktivitet eller et forhold, som med rimelighed kan antages at være til hinder for deres uvildige bedømmelse
- 2.2 må ikke acceptere noget, der med rimelighed kan antages at være til hinder for deres uvildige bedømmelse
- 2.3 oplyser om alle relevante og væsentlige fakta, som de har kendskab til, for ikke at fordreje rapporteringen vedrørende verserende klager.

#### 3. Fortrolighed:

EIB-CM-ansatte:

- 3.1 udviser omhu i anvendelsen og beskyttelsen af tredjemandsoplysninger, som er modtaget i forbindelse med behandlingen og håndteringen af klager
- 3.2 sikrer, at klageres oplysninger behandles fuldt fortroligt, medmindre klagerne anmoder om anden behandling, med henblik på beskyttelse af klagerens privatliv og for at undgå eventuel gengældelse
- 3.3 må ikke benytte oplysninger til personlig vinding eller på nogen anden måde, som er i modstrid med loven eller til skade for organisationens lovlige og etiske formål.

#### 4. Faglig kompetence:

EIB-CM-ansatte:

- 4.1 håndterer klager i overensstemmelse med politikken og procedurerne for EIB-Gruppens klagemekanisme
- 4.2 engagerer sig kun i de ydelser, hvor de har den nødvendige viden, færdigheder og erfaring
- 4.3 identificerer og anvender passende ekstern ekspertise til specialopgaver, hvor der ikke findes tilstrækkelig intern ekspertise i EIB-CM
- 4.4 søger hele tiden at forbedre deres kompetence samt effektiviteten og kvaliteten af deres ydelser.



**CORPORATE**

# EIB-Gruppen

## Procedurer for klagemekanismen

November 2018



**Den  
Europæiske  
Investeringsbank**

*EI's bank*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

Den Europæiske Investeringsbank  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)