

Entwurf: Verfahrensordnung des Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank

November 2025 // KfW Entwicklungsbank, Zentrale Beschwerdestelle

Inhalt

I. Abkürzungen	2
II. Glossar	3
III. Einleitung	5
3.1 Anwendungsbereich	5
3.2 Hintergrundinformationen	5
3.3 Anwendbare Grundsätze	5
3.4 Veröffentlichung von Berichten	5
3.5 Vertraulichkeit, Bankgeheimnis und Datenschutz	6
IV. Die Zentrale Beschwerdestelle der KfW Entwicklungsbank	6
4.1 Mandat, Zweck und Aufgaben der zentralen Beschwerdestelle	6
4.2 Institutioneller Rahmen und Governance	7
V. Zulässigkeit	8
5.1 Formale Anforderungen an eine Beschwerde	8
5.2 Zulässigkeitsvoraussetzungen	9
5.3 Unzulässige Beschwerden	9
VI. Bearbeitung von Beschwerden	10
6.1 Empfangsbestätigung	10
6.2 Zulässigkeitsprüfung	10
6.3 Vorprüfung	10
VII. Beschwerdeverfahren	11
7.1 Prior Resolution	11
7.2 Dispute Resolution Verfahren	11
7.3 Compliance Review	12
VIII. Der Beschwerdemechanismus als Quelle kontinuierlichen Lernens	13
8.1 Beratung und Förderung institutionellen Lernens	13
8.2 Stärkung der Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards	14
8.3 Outreach	14
IX. Schutz von Beschwerdeführenden	14
X. Regelmäßige Überprüfung und Anpassung des Beschwerdemechanismus	15

I. Abkürzungen

BMZ	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
ESS	World Bank Environmental and Social Standards
EHS	Environmental, Health and Safety
ILO	International Labour Organisation
IFC PS	IFC Performance Standards
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
UNGP	UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte
USVP	Umwelt- und Sozialverträglichkeitsprüfung
ZBS	Zentrale Beschwerdestelle der KfW Entwicklungsbank

II. Glossar

Abhilfe: Maßnahmen, die darauf abzielen, eine Behebung von Schäden, die im Zusammenhang mit von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Projekten entstanden sind, zu ermöglichen. Sie umfassen Wiedergutmachung, Entschädigung, Rehabilitation oder andere Formen der Entlastung, die im Rahmen der in dieser Verfahrensordnung dargelegten Verfahren empfohlen werden.

Aktionsplan: der von den operativen Einheiten der KfW Entwicklungsbank innerhalb von 90 Geschäftstagen nach Vorlage des Abschlussberichts des Compliance Review Verfahrens ausgearbeitete und mit der Geschäftsleitung abgestimmte Plan zur Adressierung der im Compliance Review Verfahren angesprochenen Themen.

Beschwerde: eine Mitteilung in Textform eines Beschwerdeführenden, die an die KfW Entwicklungsbank gerichtet ist über einen Schaden im Zusammenhang mit einem von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Projekt.

Beschwerdeführende: die Personen oder Gruppen, die im Zusammenhang mit einem von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Projekt von einem Schaden betroffen sind und deswegen eine Beschwerde einreichen.

Compliance Review: Verfahren zur Untersuchung, ob (i) die KfW Entwicklungsbank im Zusammenhang mit einem Projekt, welches Gegenstand der Beschwerde ist, die Standards eingehalten hat, (ii) ein Schaden eingetreten ist bzw. mit angemessener Wahrscheinlichkeit eintreten wird und (iii) ob der Schaden im plausiblen Zusammenhang mit dem Projekt steht.

Dispute Resolution: Verfahren, im Rahmen dessen angestrebt wird, den einer Beschwerde zugrunde liegenden Konflikt unter Beteiligung aller relevanten Parteien in einem einvernehmlichen Prozess zu schlichten.

Finanzintermediär (FI): eine zwischengeschaltete juristische Person oder Institution, das/die Mittel oder Garantien der KfW und ggf. weiterer Geber erhält, einschließlich nationaler und regionaler Entwicklungsbanken oder auch Fonds und Zweckgesellschaften, um sie an End- oder Zwischenabnehmer weiterzuleiten bzw. diesen Garantien zu gewähren. Die Finanzintermediation umfasst auch die Bereitstellung von Mitteln oder Garantien durch Finanzintermediäre an andere Finanzintermediäre.

Geschäftsleitung: die Führungsebene, die für die strategische und operative Leitung des Geschäftsbereichs der Entwicklungsbank innerhalb der KfW verantwortlich ist.

Geschäftstag (GT): ein Arbeitstag der KfW am Standort Frankfurt a.M., Deutschland.

KfW Entwicklungsbank: die KfW, handelnd in Bezug auf den Geschäftsbereich für die finanzielle Zusammenarbeit in Entwicklungs- und Transformationsländern.

Nachhaltigkeitsrichtlinie: die Nachhaltigkeitsrichtlinie der KfW Entwicklungsbank in der jeweils gültigen Fassung zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Die Richtlinie beschreibt die Prinzipien und das Verfahren im Umgang mit Umwelt-, Sozial- und Klimaaspekten im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung von Projekten, die die KfW Entwicklungsbank finanziert.

Operative Einheiten: Mitarbeiter der KfW, die im Zusammenhang mit von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Projekten an der Planung, Umsetzung und Überwachung der Finanzierung von Entwicklungsprojekten, die durch den Partner umgesetzt werden, beteiligt sind. Operative Einheiten können aus verschiedenen Experten bestehen, darunter Portfoliomanager, Technische Sachverständige, Umwelt- und Sozialsachverständige, Vergabemanager und andere Spezialisten.

Organisation: jede Einheit, Vereinigung oder Gruppe, um die sich die Zivilgesellschaft freiwillig organisiert und die betroffenen Personen vertritt. Organisationen umfassen gemeindebasierte Organisationen, zivilgesellschaftliche Organisationen, Nichtregierungsorganisationen, Organisationen der indigenen Völker oder Gewerkschaften.

Prior Resolution: in diesem Verfahren wird die Bearbeitung der Beschwerde für bis zu 90 Tage an die Operative Einheit übertragen. Das Verfahren bietet die Möglichkeit, mit den Beschwerdeführenden und weiteren Beteiligten eine zeitnahe Klärung anzustreben.

Projekt: ein von der KfW Entwicklungsbank im Rahmen der deutschen finanziellen Zusammenarbeit oder über Mandate anderer Ressorts und Geber finanziertes Vorhaben.

Partner: diejenige Vertragspartei der KfW, die für die Projektimplementierung verantwortlich ist.

Repressalien: nachteilige Handlung, die einer Person empfohlen, angedroht oder (direkt oder indirekt) vorgenommen wird, um sie zum Schweigen zu bringen, ihre Interaktion mit der Zentralen Beschwerdestelle zu verhindern oder die Einreichung oder weitere Bearbeitung einer Beschwerde zu unterbinden. Mögliche Ausprägung von Repressalien können sein: Belästigung, Einschüchterungsversuche, diskriminierende Behandlung, Vorenthaltung von Ansprüchen, Gefährdung des Lebensunterhalts oder des Rufs sowie Androhung von körperlicher Gewalt, Kriminalisierung oder Inhaftierung.

Schaden: negative Auswirkungen auf die Schutzgüter des Beschwerdeführenden, die durch die Standards geschützt werden, die nicht nur unerheblich sind und entweder bereits eingetreten sind oder nach vernünftiger Prüfung des Einzelfalls mit angemessener Wahrscheinlichkeit eintreten werden.

Standards: alle relevanten Standards, Prinzipien, Richtlinien, Verfahren und Prozesse, die in der Nachhaltigkeitsrichtlinie der KfW Entwicklungsbank aufgeführt sind und die die Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsanforderungen festlegen, die für ein finanziertes Projekt gelten. Wird als Teil des Beschwerdeverfahrens überprüft, ob die KfW Entwicklungsbank die anwendbaren Standards im Projekt eingehalten hat, so sind dabei jeweils diejenigen Standards zugrunde zu legen, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit der KfW hinsichtlich der Förderung des Projekts anwendbar waren.

Vertreter: eine durch den/die Beschwerdeführenden bevollmächtigte Person oder Organisation, die bei der Einreichung einer Beschwerde bei der KfW Entwicklungsbank unterstützt. Die Bevollmächtigung muss schriftlich erfolgen.

UNGP: die "UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte" (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). Sie wurden 2011 vom UN-Menschenrechtsrat verabschiedet und sind ein globaler Standard zur Verhinderung und Behebung von Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit Wirtschaftstätigkeiten.

Zentrale Beschwerdestelle (ZBS): Einheit der KfW Entwicklungsbank, die für die Bearbeitung von Umwelt-, Sozial- und menschenrechtlichen Beschwerden verantwortlich ist.

Zulässige Beschwerde: Beschwerde, die die in dieser Verfahrensordnung definierten Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt.

III. Einleitung

3.1 Anwendungsbereich

Diese Verfahrensordnung gilt für alle von der KfW Entwicklungsbank finanzierten oder garantierten Projekte, über deren Förderung mit der KfW ein entsprechender Vertrag nach der Veröffentlichung dieser Verfahrensordnung abgeschlossen wurde. Die KfW Entwicklungsbank wird sich bemühen, diese Verfahrensordnung, soweit möglich, auch bei eingehenden Beschwerden zu Projekten, deren Vertragsschluss vor Veröffentlichung dieser Verfahrensordnung liegt, anzuwenden.

3.2 Hintergrundinformationen

(1) Gemäß ihrem Geschäftszweck ist die KfW Entwicklungsbank in Ländern aktiv, die mit Krisen, Konflikten und politischer Instabilität konfrontiert sind und in denen es Defizite bei der Einhaltung von Menschenrechten gibt. Als Finanzinstitution ist der Einfluss der KfW Entwicklungsbank auf die allgemeine Menschenrechtssituation begrenzt. Jedoch wird versucht, Potenziale in den Projekten zu nutzen, um menschenrechtliche Anliegen zu integrieren und die Partner bei der Umsetzung internationaler Standards zu unterstützen.

(2) Um sicherzustellen, dass Projekte nachhaltig implementiert werden und positive Auswirkungen auf die Gesellschaft und Umwelt haben, werden diese umfassend und systematisch auf ihre Umwelt- und Sozialverträglichkeit sowie auf die Berücksichtigung anderer wichtiger entwicklungspolitischer Aspekte überprüft und die Einhaltung der Standards vertraglich vereinbart.

(3) Diese Verfahrensordnung legt Inhalt, Struktur und Verfahren für den Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank fest. Die darin vorgegebenen Prozesse des Mechanismus ermöglichen es externen Parteien, eine Beschwerde über ein Projekt einzureichen.

3.3 Anwendbare Grundsätze

(1) Um die in der Menschenrechtserklärung der KfW verankerten Prinzipien in die Praxis umzusetzen bzw. in der Praxis zu wahren, hat die KfW Entwicklungsbank sich zum Ziel gesetzt, dass alle Aktivitäten und Entscheidungen im Rahmen des Beschwerdemechanismus im Einklang mit diesen Prinzipien stehen. Beschwerden werden fair, transparent und nachvollziehbar behandelt, wobei die Prinzipien der Zugänglichkeit, Unparteilichkeit und Vertraulichkeit gewahrt bleiben sollen. Die KfW Entwicklungsbank strebt an, nicht nur die Einhaltung der Menschenrechte zu gewährleisten, sondern auch aktiv zu deren Förderung und Achtung beizutragen, um das Vertrauen von betroffenen Personen und Gemeinschaften zu stärken.

(2) Der Beschwerdemechanismus orientiert sich entsprechend der Menschenrechtserklärung der KfW an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGP) sowie an weiteren internationalen Menschenrechtsinstrumenten, einschließlich der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der Europäischen Menschenrechtskonvention sowie der Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Insbesondere berücksichtigt der Beschwerdemechanismus die Kriterien des UNGP für nicht-justizielle Beschwerdeverfahren, um eine faire und transparente Bearbeitung von Anliegen zu gewährleisten.

(3) Des Weiteren orientiert sich der Beschwerdemechanismus an den Standards, die in der Nachhaltigkeitsrichtlinie der KfW Entwicklungsbank aufgeführt sind und die die Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsanforderungen für von der KfW Entwicklungsbank finanzierte Projekte festlegen.

3.4 Veröffentlichung von Berichten

Um Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, wird die Zentrale Beschwerdestelle der KfW Entwicklungsbank (ZBS) unter Berücksichtigung der Datenschutz- und Vertraulichkeitsverpflichtungen soweit möglich folgende Informationen und Dokumente auf ihrer Website auf Deutsch und Englisch öffentlich zugänglich machen:

- a) den jährlichen Beschwerdebericht. Der Bericht enthält eine Analyse der häufigsten Beschwerdegründe sowie die daraus abgeleiteten Lern- und Verbesserungsschritte;
- b) ein Register mit allen zulässigen Beschwerden;
- c) das Ergebnis der Vorprüfung hinsichtlich der weiteren Bearbeitung der Beschwerde;
- d) die Ergebnisse eines Dispute Resolution Verfahrens;

- e) die Ergebnisse der Vorprüfung des Compliance Review Verfahrens;
- f) die Ergebnisse eines Compliance Review Verfahrens sowie ggf. den dazugehörigen Aktionsplan;
- g) Monitoringberichte von Dispute Resolution- und Compliance Review Verfahren.

3.5 Vertraulichkeit, Bankgeheimnis und Datenschutz

- (1) Die KfW unterliegt geltendem Recht und insbesondere den gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzes und des Bankgeheimnisses. Dies bedeutet, dass die KfW kundenbezogene Informationen und personenbezogene Daten vertraulich zu behandeln hat. Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführenden an Dritte erfolgt erst nach vorheriger Erteilung einer rechtskonformen Einwilligung durch den Beschwerdeführenden.
- (2) Jede Veröffentlichung von Informationen oder Dokumenten im Rahmen des Beschwerdemechanismus erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Vertraulichkeitsvereinbarungen mit den Beschwerdeführenden sowie anderen beteiligten Parteien, ggf. anonymisiert. Personenbezogene Daten natürlicher Personen werden in veröffentlichten Berichten nicht aufgeführt.
- (3) Die Datenschutzgrundsätze der KfW Entwicklungsbank sind auf der Internetseite der KfW Entwicklungsbank [hier](#) einsehbar.
- (4) Die Vertraulichkeitspflicht gilt auch nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens fort. Die KfW bewahrt die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführenden und aller involvierten natürlichen Personen nur so lange auf, bis der Zweck erfüllt ist und keine weiteren Aufbewahrungsfristen der Löschung entgegenstehen.

IV. Die Zentrale Beschwerdestelle der KfW Entwicklungsbank

4.1 Mandat, Zweck und Aufgaben der Zentralen Beschwerdestelle

- (1) Der Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank hat das Ziel, die Rechte von betroffenen Personen und Gemeinschaften zu schützen und zu fördern. Er bietet eine transparente und zugängliche Plattform, auf der Beschwerden mit Umwelt-, Sozial-, und Menschenrechtsbezug eingereicht werden können und soll so die Umsetzung der Standards unterstützen.
- (2) Der Beschwerdemechanismus führt den Beschwerdeprozess entsprechend der Bestimmungen der Verfahrensordnung aus und strebt mit den Beschwerdeführenden und weiteren Beteiligten eine zeitnahe Lösung an. Gleichzeitig soll durch die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden die Rechenschaftslegung der KfW Entwicklungsbank gegenüber betroffenen Personen und Gemeinschaften gestärkt und eine kontinuierliche Verbesserung in den Projekten ermöglicht werden. Darüber hinaus fördert der Mechanismus den Dialog zwischen den betroffenen Parteien, um gemeinsam einvernehmliche Lösungen zu finden und das Vertrauen in die Projektarbeit zu stärken.
- (3) Die folgenden Verfahrensarten stehen zur Verfügung:
 - a) Prior Resolution: In diesem Verfahren wird die Bearbeitung der Beschwerde für bis zu 90 Tage an die Operative Einheit übertragen. Das Verfahren bietet die Möglichkeit, mit den Beschwerdeführenden und weiteren Beteiligten eine zeitnahe Klärung anzustreben (siehe **Kapitel 7.1 Prior Resolution**).
 - b) Dispute Resolution: In diesem Verfahren wird angestrebt, den einer Beschwerde zugrunde liegenden Konflikt unter Beteiligung aller relevanten Parteien in einem einvernehmlichen Prozess zu schlichten. Die KfW Entwicklungsbank und die ZBS haben hierbei eine unterstützende Rolle, um einen fairen Prozess sicherzustellen, indem die beteiligten Parteien gleichermaßen Gehör finden. Zudem kann die KfW Entwicklungsbank ggf. logistische Unterstützung zur Verfügung stellen. (siehe **Kapitel 7.2 Dispute Resolution**)
 - c) Compliance Review: In diesem Verfahren wird untersucht, ob die KfW Entwicklungsbank im Zusammenhang mit einem Projekt, welches Gegenstand der Beschwerde ist, die Standards eingehalten hat, ob ein Schaden eingetreten ist bzw. mit angemessener Wahrscheinlichkeit eintreten wird und ob der Schaden im plausiblen Zusammenhang mit dem Projekt steht. (siehe **Kapitel 7.3 Compliance Review**).
- (4) Darüber hinaus erfüllt die ZBS die folgenden weiteren Funktionen:
 - a) Beratung und Förderung institutionellen Lernens: Basierend auf den Erkenntnissen aus Beschwerdefällen gibt die ZBS Empfehlungen zur Anpassung von geltenden Standards der KfW Entwicklungsbank (siehe **Kapitel**

8.1 Beratung und Förderung institutionellen Lernens und Kapitel 8.2 Stärkung der Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards;

b) Outreach: Die ZBS fördert den aktiven Austausch und die Zusammenarbeit mit relevanten Stakeholdern, um deren Perspektiven und Anliegen in den Beschwerdeprozess einzubeziehen und eine konstruktive Dialogkultur zu schaffen (siehe **Kapitel 8.3 Outreach**).

(5) Die ZBS informiert die Beschwerdeführenden und die relevanten internen Stellen nach dem Need-to-Know Prinzip und unter Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen über die im vorliegenden Dokument aufgeführten Schritte zur Bearbeitung der Beschwerde sowie deren Ergebnisse – entsprechend den festgelegten Fristen – und überwacht diese.

(6) Mit der Bearbeitung einer Beschwerde hat die ZBS uneingeschränkten und direkten Zugang zu den zuständigen Mitarbeitern der KfW sowie zu allen der KfW Entwicklungsbank vorliegenden Projektunterlagen. Die relevante Operative Einheit der KfW Entwicklungsbank und die von ihr im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zu beauftragenden Berater werden zur uneingeschränkten Zusammenarbeit mit der ZBS verpflichtet.

(7) Darüber hinaus stehen der ZBS in eigenem Ermessen folgende Methoden zur Ermittlung des Sachverhalts zur Verfügung:

a) Überprüfung der verfügbaren Informationen und Dokumente;

b) Kontaktaufnahme mit den Beschwerdeführenden, sonstigen Betroffenen, dem Partner, Regierungsbeamten und anderen Behörden des Landes, in dem das Projekt angesiedelt ist, sowie mit Vertretern lokaler und internationaler Nichtregierungsorganisationen;

c) Besuch von Projektstandorten;

d) Anforderung schriftlicher oder mündlicher Stellungnahmen zu bestimmten Themen von Beschwerdeführenden, sonstigen Betroffenen, Partnern, unabhängigen Sachverständigen, Regierungsbeamten oder sonstigen Amtsträgern, KfW Entwicklungsbank-Mitarbeitern oder lokalen oder internationalen Nichtregierungsorganisationen; und

e) Beauftragung unabhängiger Sachverständiger oder Experten zur Unterstützung der unter **Kapitel VII. Beschwerdeverfahren** aufgeführten Verfahren oder zur Untersuchung spezifischer Fragen im Zusammenhang mit einer Beschwerde. Die Beauftragung erfolgt in Übereinstimmung mit den öffentlichen Vergaberegularien der KfW Entwicklungsbank.

(8) Die Einreichung einer Beschwerde hat nicht automatisch zur Folge, dass die Bearbeitung oder die Auszahlung unter der Finanzierung des Projekts ausgesetzt wird. Gelangt die ZBS jedoch zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Bearbeitung einer Beschwerde zu der Auffassung, dass durch die weitere Finanzierung des Projekts durch die KfW Entwicklungsbank weiterer erheblicher Schaden entsteht, kann die ZBS der KfW Entwicklungsbank eine Empfehlung für Maßnahmen zur Mitigierung abgeben.

(9) Der Beschwerdemechanismus ist kein rechtlicher Durchsetzungsmechanismus, d.h. dieses Dokument räumt Beschwerdeführenden keine Rechte auf Zugang zu den Gerichten ein. Auch Analysen, Schlussfolgerungen und Berichte, die im Rahmen des Beschwerdeverfahrens erstellt werden, sind nicht dazu bestimmt, in gerichtlichen oder behördlichen Verfahren oder zum Zwecke der Zuweisung rechtlicher Schuld oder Haftung verwendet zu werden.

(10) Entschädigungen seitens der KfW sind ausgeschlossen.

4.2 Institutioneller Rahmen und Governance

(1) Die ZBS arbeitet unabhängig von den operativen Einheiten der KfW Entwicklungsbank. Alle in dieser Verfahrensordnung dargelegten Aufgaben werden von der ZBS unabhängig durchgeführt. Insbesondere in der Durchführung der unter **Kapitel 4.1 Mandat, Zweck und Aufgaben der Zentralen Beschwerdestelle** aufgeführten Funktionen ist die ZBS gegenüber den operativen Einheiten nicht weisungsgebunden.

(2) Die ZBS berichtet an das zuständige Vorstandsmitglied und ist ihm gegenüber rechenschaftspflichtig. Dieses genehmigt diese Verfahrensordnung sowie deren künftige Revisionen.

(3) Zudem berichtet die ZBS an die Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank, u.a. im Rahmen eines Jahresberichts, der die durchgeführten Aktivitäten im Zusammenhang mit dem ZBS-Mandat darstellt.

(4) Die Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank unterstützt die ZBS bei der Ausübung ihres Mandats gemäß dieser Verfahrensordnung und stellt ein angemessenes Budget zur Verfügung.

V. Zulässigkeit

5.1 Formale Anforderungen an eine Beschwerde

Adressaten:

(1) Beschwerden können unter folgenden Kontaktdaten direkt an die ZBS der KfW Entwicklungsbank gesendet werden:

Online: Beschwerdeformular DE (auch in EN verfügbar)

E-Mail: FZ-Complaints@kfw.de

Post:

Zentrale Beschwerdestelle
Geschäftsbereich KfW Entwicklungsbank
Palmengartenstraße 5-9
60325 Frankfurt am Main

(2) Darüber hinaus können Beschwerden auch in einem der Außenbüros der KfW Entwicklungsbank eingereicht werden. Beschwerden, die bei einem Außenbüros der KfW Entwicklungsbank eingereicht werden, sollten ebenfalls an die ZBS adressiert werden. Die Kontaktdetails zu den Außenbüros sind hier aufgelistet: <https://www.kfw-entwicklungsbank.de/Global/>

Die Außenbüros leiten die Beschwerde unter Beachtung der internen Datenschutzanforderungen der KfW der ZBS zu.

(3) Beschwerdeführende können sich an die ZBS unter oben genannter E-Mail-Adresse oder an das zuständige Außenbüro der KfW Entwicklungsbank wenden, um Informationen über die Anforderungen zur Einreichung einer Beschwerde zu erhalten, bevor sie diese einreichen.

Form und Sprache:

(4) Beschwerden müssen in Textform (per E-Mail, Beschwerdeformular oder postalisch) eingereicht werden. Mündlich vorgebrachte Beschwerden können nicht bearbeitet werden.

(5) Die Beschwerde kann in jeder Sprache eingereicht werden. Nach der Einreichung erfolgt die Kommunikation in englischer oder deutscher Sprache, wobei gegebenenfalls auch eine Übersetzung in eine Amtssprache des Landes der Beschwerdeführenden bereitgestellt wird. Sollte die Beschwerde in einer anderen Sprache als Englisch oder Deutsch eingereicht werden und die Beschwerdeführenden keine Übersetzung zur Verfügung stellen können, wird die ZBS eine Übersetzung in Auftrag geben. Die Bearbeitung von Beschwerden in einer anderen Sprache als Deutsch oder Englisch kann möglicherweise mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Pflichtangaben:

(6) Beschwerden können von betroffenen Einzelpersonen oder Gruppen bzw. deren legitimierten Vertreter(n) eingereicht werden. Beschwerdeführende haben zudem die Möglichkeit, eine oder mehrere Personen oder Organisationen auszuwählen, die sie während des Beschwerdeverfahrens vertreten.

(7) Eine Beschwerde muss die folgenden Informationen enthalten:

- a. Name und Kontaktinformationen (Postanschrift, E-Mail-Adresse, Wohnsitzland) der Beschwerdeführenden;
- b. Angabe des Projekts, das mit dem vorgebrachten Schaden in plausiblen Zusammenhang steht;
- c. Möglichst detaillierte Beschreibung des vorgebrachten Schadens und wie die Beschwerdeführenden davon betroffen sind;
- d. Vertretungsvollmacht, falls ein Vertreter im Namen des/der Betroffenen die Beschwerde einreicht, wobei die betroffenen Parteien, in deren Namen die Beschwerde eingereicht wird, identifiziert werden;
- e. Übersicht über die Maßnahmen, die geplant sind oder bereits zur Lösung des Konflikts ergriffen wurden (z.B. Nutzung des lokalen Beschwerdemechanismus und/oder von Streitschlichtungsverfahren, Kontakt mit dem zuständigen Außenbüro der KfW Entwicklungsbank oder der Operativen Einheit).
- f. Aussage darüber, ob die KfW Entwicklungsbank die Identität der Person/Organisation preisgeben darf oder diese vertraulich behandeln soll.

(8) Falls möglich, sollten zudem folgende Angaben gemacht werden:

- g. Angabe zu den betroffenen Standards, die verletzt worden sein sollen;

- h. Information, falls die Beschwerdeführenden irgendeine Form von Vergeltung erfahren bzw. befürchten;
- i. Unterlagen, die sich auf die Beschwerde beziehen oder sie verdeutlichen können (z.B. Fotos, Videoaufnahmen, Sprachaufnahmen);
- j. Name des Mitarbeitenden der KfW Entwicklungsbank, mit dem die Beschwerdeführenden bereits Kontakt hatten (falls zutreffend).

5.2 Zulässigkeitsvoraussetzungen

(1) Beschwerden sind zulässig, wenn:

- a) sie an die KfW Entwicklungsbank adressiert sind;
- b) sie sich auf ein Projekt beziehen;
- c) die Beschwerdeführenden geltend machen, einen Schaden in Bezug auf die von den Standards geschützten Gütern im Bereich Umwelt-, Sozial-, und Menschenrechte erlitten zu haben oder mit angemessener Wahrscheinlichkeit zu erleiden;
- d) dieser Schaden nach den Ausführungen der Beschwerdeführenden mit dem Projekt in plausiblen Zusammenhang steht; und
- e) die Beschwerde nicht rechtsmissbräuchlich ist.

(2) Beschwerden können eingereicht werden in Bezug auf:

- bereits laufende Projekte, über deren Förderung ein Vertrag mit der KfW bereits abgeschlossen wurde;
- Projekte, die sich noch in der Vorbereitung und somit vor Vertragsunterzeichnung mit der KfW befinden, wobei es im Ermessensspielraum der ZBS liegt, ob sie die Beschwerde gemäß denen in dieser Verfahrensordnung dargelegten Verfahren bearbeiten wird;
- Beschwerden zu Projekten, deren Abschlusskontrolle maximal zwei Jahre zurückliegt.

(3) Beschwerden können auch in Bezug auf ein Projekt mit einem Finanzintermediär eingereicht werden, wenn die KfW Entwicklungsbank den Finanzintermediär mit Finanzierungsformen wie Krediten, Zuschüssen, Garantien, Fondsbeteiligungen, Beteiligungsfinanzierungen sowie direkte und indirekte Finanzierungen über Finanzierungspartner unterstützt. Für eine Zulässigkeit der Beschwerde ist es erforderlich, dass ein Zusammenhang zwischen dem vorgebrachten Schaden und der Finanzierungsaktivität (Ausreichung von Endkrediten etc.) des Finanzintermediärs vorliegt und diese Finanzierungsaktivität in den mit der KfW festgelegten Finanzierungsgegenstand des Projekts fällt. Da die KfW keine direkte vertragliche Beziehung zu den Begünstigten der Sub-Projekte eines Finanzintermediärs hat, ist ihr Einflussbereich in vielen Fällen beschränkt (insbesondere bei Verwendung der bereitgestellten Mittel außerhalb des vereinbarten Verwendungszwecks).

5.3 Unzulässige Beschwerden

(1) Die nachstehenden Beschwerden werden nicht von dem Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank erfasst, sondern von anderen Stellen der KfW behandelt:

- a) Beschwerden zu Vergabeverfahren: Beschwerdeführende können sich mit ihrem Anliegen an den in den Ausschreibungsunterlagen angegebenen Kontakt der ausschreibenden Stelle richten;
- b) Hinweise auf Betrug und/ oder Korruption oder Gesetzesverstöße gegen das Kreditwesengesetz (KWG): Für Hinweise auf solche Handlungen kann das KfW Hinweisgebersystem unter compliance@kfw.de oder über die externe Ombudsperson kontaktiert werden;
- c) Beschwerden von Einzelpersonen im Zusammenhang mit Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen: Die ZBS leitet solche Beschwerden an die Operative Einheit weiter, sofern nicht Grund zur Annahme besteht, dass die angesprochenen Probleme struktureller Natur sind. Im letztgenannten Fall sind die Beschwerden zulässig.

(2) Folgende Beschwerden werden nicht von dem Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank erfasst:

- a) Beschwerden zu geschäftspolitischen Entscheidungen, die Auswahl der Partnerländer, die Leitlinien zur Kreditvergabe oder andere generische Aspekte (z.B. das Geschäftsmodell der KfW Entwicklungsbank);
- b) Beschwerden, die sich auf die Erreichung der entwicklungspolitischen Ziele eines Projekts beziehen;
- c) Beschwerden, die sich ausschließlich auf die Verpflichtungen einer dritten Partei, die nicht Vertragspartner der KfW ist beziehen oder ausschließlich auf die Angemessenheit der Umsetzung nationaler Anforderungen oder auf die Verpflichtungen eines Landes nach internationalem Recht oder unter Verträgen mit Dritten beziehen;
- d) Beschwerden mit dem Ziel, einen Wettbewerbsvorteil oder wirtschaftlichen Vorteil zu erlangen, oder solche, die übertrieben, redundant (d.h. dieselben Aspekte abdeckend), eindeutig unseriös oder böswillig sind;
- e) Beschwerden, die ein Projekt betreffen, dessen Abschlusskontrolle mehr als zwei Jahre zurückliegt;

- f) Die Beschwerdeführenden haben gegen die KfW hinsichtlich des Beschwerdegegenstandes ein juristisches Verfahren eingeleitet;
- g) Beschwerden, die anonym sind. In diesen Fällen wird die ZBS nach der Identität fragen, um die Betroffenheit der Beschwerdeführenden sicherzustellen. Die ZBS kann die Identitäten vollständig vertraulich behandeln.

VI. Bearbeitung von Beschwerden

6.1 Empfangsbestätigung

(1) Die ZBS sendet innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Eingang der Beschwerde eine Empfangsbestätigung an die Beschwerdeführenden. Die Frist kann möglicherweise nicht eingehalten werden und verlängert sich entsprechend, wenn

- a) eine Beschwerde nicht direkt bei der ZBS eingeht; oder
- b) die Beschwerde in einer anderen Sprache als Englisch oder Deutsch eingereicht wird.

(2) In der Empfangsbestätigung wird den Beschwerdeführenden mitgeteilt, dass die Beschwerde nun einer Zulässigkeitsprüfung unterzogen wird.

6.2 Zulässigkeitsprüfung

(1) Die ZBS beurteilt die Zulässigkeit der Beschwerde auf Grundlage der in **Kapitel V. Zulässigkeit** genannten Kriterien. Die ZBS kann sich bezüglich Informationen und Erläuterungen zu dem Projekt direkt an die operativen Einheiten der KfW Entwicklungsbank, die Partner und die Beschwerdeführenden wenden.

(2) Wenn mehrere Beschwerden von verschiedenen Personen zum gleichen Beschwerdegegenstand im selben Projekt eingereicht wurden, können sie von der ZBS zu einer einzigen Beschwerde zusammengefasst oder gleichzeitig bearbeitet werden.

(3) Falls sich die Beschwerde auf ein Projekt bezieht, welches mit anderen Finanzierern kofinanziert wird oder es mehrere Investoren gibt, wird die ZBS die jeweilige Beschwerdestelle des Kofinanzierers bzw. Mitinvestors bezüglich der Beschwerde und der Zulässigkeitsprüfung informieren. Ist eine ähnliche Beschwerde bereits bei dem Kofinanzierer bzw. Mitinvestor eingereicht worden, kann die ZBS mit der jeweiligen Beschwerdestelle im Einklang mit dieser Verfahrensordnung zusammenarbeiten. Ziel der Zusammenarbeit ist es, dass Beschwerden effizient bearbeitet werden können unter Vermeidung von doppelten Prozessen und Ansprachen der Beteiligten.

Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführenden an die Kofinanzierer erfolgt erst nach ausdrücklicher Einwilligung des Beschwerdeführenden.

(4) Die ZBS trifft die Zulässigkeitsentscheidung grundsätzlich innerhalb von 10 Geschäftstagen nach Vorliegen aller erforderlichen Informationen. Diese Frist kann sich beispielsweise verlängern, sofern weitere Informationen erforderlich sind oder die Beschwerde nicht auf Deutsch oder Englisch eingegangen ist.

(5) Mögliche Ergebnisse der Zulässigkeitsprüfung durch die ZBS sind folgende:

- a) Wird die Beschwerde für zulässig erklärt, so wird sie von der ZBS registriert und im Beschwerderegister auf der Website der ZBS erfasst.
- b) Kann die Zulässigkeit der Beschwerde aufgrund fehlender erforderlicher Informationen nicht abschließend beurteilt werden, kann die ZBS diese nachfordern. Erhält die ZBS die erforderlichen Informationen von den Beschwerdeführenden nicht innerhalb einer gesetzten Frist, so wird die Beschwerde für unzulässig erklärt und nicht registriert. Die Beschwerdeführenden können eine Fristverlängerung beantragen. Die ZBS kann jedoch nach eigenem Ermessen und in begründeten Fällen auch bei verspätetem Beibringen von Informationen die Wiederaufnahme einer Beschwerde veranlassen.
- c) Wird die Beschwerde für nicht zulässig erklärt, so begründet die ZBS gegenüber den Beschwerdeführenden ihre Entscheidung.

6.3 Vorprüfung

(1) Der Zweck der Vorprüfung besteht darin, der ZBS ein Verständnis des in der Beschwerde dargestellten Sachverhalts zu ermöglichen und sicherzustellen, dass die Beschwerdeführenden die zur Beschwerdebearbeitung möglichen Optionen verstehen. Die ZBS wird die Beschwerdeführenden kontaktieren, um die verschiedenen Optionen der

Beschwerdebearbeitung zu klären. Das Ziel der Vorprüfung ist die Festlegung auf ein Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerde - das Prior Resolution Verfahren (siehe **Kapitel 7.1 Prior Resolution**), das Dispute Resolution Verfahren (siehe **Kapitel 7.2 Dispute Resolution Verfahren**) oder das Compliance Review Verfahren (siehe **Kapitel 7.3 Compliance Review**).

(2) Die Entscheidung, durch welches Verfahren die Beschwerde bearbeitet werden soll, liegt bei der ZBS nach Konsultation der Beschwerdeführenden, sofern die Anforderungen an das Verfahren erfüllt sind. Wenn die in der Beschwerde aufgeworfenen Punkte systemischer Natur sind, schwerwiegende Menschenrechtsverletzungen beinhalten oder mit potentiellen oder faktischen Auswirkungen einhergehen, welche über den an einem möglichen Verfahren beteiligten Personenkreis hinausgehen, liegt die Bearbeitung im Rahmen eines Compliance Reviews nahe.

(3) Die Vorprüfung soll grundsätzlich innerhalb von 20 Geschäftstagen abgeschlossen sein. Im Anschluss werden alle Beteiligten über die nächsten Schritte informiert. Die Entscheidung, in welchem Verfahren die Beschwerde weiterbearbeitet werden wird, wird im Beschwerderegister festgehalten.

VII. Beschwerdeverfahren

7.1 Prior Resolution

(1) Die ZBS hat die Möglichkeit, die Bearbeitung der Beschwerde für einen Zeitraum von bis zu 90 Geschäftstagen an die Operative Einheit der KfW Entwicklungsbank zu übergeben. Das Prior Resolution Verfahren bietet der Operativen Einheit die Möglichkeit, direkt mit den Beschwerdeführenden zu kommunizieren und zusammen mit den weiteren Beteiligten eine zeitnahe Klärung anzustreben.

(2) Um zu beurteilen, ob eine Bearbeitung der Beschwerde durch die Operative Einheit der KfW Entwicklungsbank im Rahmen eines Prior Resolution Verfahrens zielführend ist, berücksichtigt die ZBS unter anderem folgende Faktoren:

- a) die Wahrscheinlichkeit einer zeitnahen Klärung der Beschwerde;
- b) das vertraglich vereinbarte Enddatum des Projekts und des Vertragsverhältnisses zwischen KfW und jeweiligem Partner;
- c) das Risiko von Vergeltungsmaßnahmen gegen die Beschwerdeführenden;
- d) die Schwere des vorgebrachten Schadens.

(3) Die ZBS begleitet die Beschwerde während der Bearbeitung im Prior Resolution Verfahren weiterhin eng.

(4) Es wird angestrebt, dass die Operative Einheit der ZBS innerhalb von 45 Geschäftstagen nach Beginn der Übernahme der Beschwerde Informationen zum Stand der Bearbeitung der Beschwerde sowie den ergriffenen Maßnahmen zur Klärung der Beschwerde vorlegt.

(5) Wird die Beschwerde nicht innerhalb der Frist von 90 Geschäftstagen nach Beurteilung der ZBS oder der Beschwerdeführenden hinreichend geklärt, wird die Beschwerde in einem Compliance Review Prozess oder, in begründeten Ausnahmefällen, in einem Dispute Resolution Verfahren weitergeführt.

7.2 Dispute Resolution Verfahren

(1) Das Dispute Resolution Verfahren setzt die Einwilligung aller relevanten beteiligten Parteien voraus.

(2) Das Dispute Resolution Verfahren stellt einen kooperativen und flexiblen Prozess dar, der darauf abzielt, die beteiligten Parteien bei der Erarbeitung einer effektiven Lösung für die von den Beschwerdeführenden vorgetragenen Anliegen zu unterstützen. Der Schwerpunkt liegt dabei darauf, dass sowohl die Interessen der Beschwerdeführenden als auch jene der anderen relevanten Beteiligten berücksichtigt werden, um eine für alle Parteien akzeptable Lösung zu erreichen. Es wird hierbei explizit nicht versucht, Verschulden zuzuweisen.

(3) Ziel des Verfahrens ist es:

- a) den Dialog zwischen den vom Schaden betroffenen und am Projekt beteiligten Personen / Personenkreisen zu ermöglichen und zu erleichtern;
- b) für alle Verfahrensbeteiligten annehmbare Lösungen zu finden; und
- c) ggf. den Abschluss von Vereinbarungen zwischen den Verfahrensbeteiligten zu begleiten.

(4) Das Verfahren kann bestehen in (i) dem Austausch von Informationen zwischen allen Beteiligten, (ii) einem Dialog mit Beratung durch die ZBS, oder (iii) der Mediation durch eine neutrale Stelle, die von allen Beteiligten anerkannt wird.

(5) Das Dispute Resolution Verfahren wird in einem zweistufigen Prozess durchgeführt:

a) Zunächst soll innerhalb einer Frist von 40 Geschäftstagen eine Einigung aller vom Schaden betroffenen und am Projekt beteiligten Personen / Personenkreise zur Durchführung des Verfahrens getroffen werden. Falls innerhalb dieser Frist keine Einigung zur Durchführung des Verfahrens erzielt werden kann und die Beschwerdeführenden ihre Beschwerde nicht zurückziehen, wird die Beschwerde in den Compliance Review Prozess übergeleitet und die Voraussetzungen dafür geprüft (siehe **Kapitel 7.3 Compliance Review**).

b) Im Falle einer Einigung zur Durchführung des Dispute Resolution Verfahrens innerhalb der o.g. Frist wird die ZBS gemeinsam mit den Verfahrensbeteiligten einen angemessenen Zeitplan für das Verfahren aufstellen. Die ZBS unterstützt das Dispute Resolution Verfahren mit dem Ziel, den beteiligten Parteien im Rahmen eines fairen Prozesses gleichermaßen Gehör zu verschaffen und eine effiziente und zügige Einigung zu erzielen. Das Verfahren soll grundsätzlich innerhalb von 12 Monaten beendet sein, kann aber auf 18 Monate verlängert werden. In außergewöhnlichen Umständen und bei hohen Erfolgsaussichten für eine Einigung auch über einen Zeithorizont von 18 Monaten hinaus kann die ZBS einer weiteren, zeitlich begrenzten Verlängerung des Verfahrens zustimmen.

(6) Das Verfahren wird von der ZBS beendet, wenn:

a) es erfolgreich zu einem gegenseitigen Einvernehmen geführt hat und die getroffenen Vereinbarungen innerhalb einer etwaigen anwendbaren Monitoringphase zur Zufriedenheit der beteiligten Parteien umgesetzt wurden.

- Resultiert das Verfahren in einer Einigung der Verfahrensbeteiligten, so soll dies nach deren Ermessen in schriftlicher Form dokumentiert werden. Die schriftliche Vereinbarung sollte in Bezug auf Ziel, Art, Anforderungen, Rollen und Verantwortlichkeiten zur Überwachung der erzielten Fortschritte spezifisch sein und ist mit allen Verfahrensbeteiligten sowie der ZBS zu teilen.
- Haben die Parteien im Rahmen des Verfahrens eine solche schriftliche Vereinbarung getroffen, so wird die ZBS die Umsetzung der Vereinbarung überwachen. Die Zeitdauer des Monitoring durch die ZBS wird im Einzelfall festgelegt, sollte in der Regel jedoch eine Dauer von drei Jahren nicht überschreiten.

b) die ZBS erkennt, dass im Prozess keine Fortschritte erzielt werden können. In diesem Fall ist es erforderlich, dass die ZBS ihre Entscheidung schriftlich an alle Verfahrensbeteiligten kommuniziert. Sollte das Verfahren nicht zu einer Einigung führen, so kann die Beschwerde nach Prüfung der entsprechenden Verfahrensvoraussetzungen durch die ZBS im Compliance Review (siehe **Kapitel 7.3 Compliance Review**) weiterbearbeitet werden.

(7) Unabhängig vom Ausgang des Verfahrens wird die ZBS einen Abschlussbericht zum Verfahren erstellen. Dieser wird von der ZBS mit den Beteiligten geteilt.

(8) Vorbehaltlich der Einwilligung aller Beteiligten wird die ZBS die Ergebnisse des Dispute Resolution Verfahrens, einschließlich der getroffenen Vereinbarung (falls vorhanden), auf seiner Website veröffentlichen (siehe **Kapitel 3.4 Veröffentlichung von Berichten**).

7.3 Compliance Review

(1) Das Compliance Review Verfahren kommt nur in Betracht, wenn zusätzlich zu den oben aufgeführten Zulässigkeitsvoraussetzungen (insbesondere die hinreichenden Anhaltspunkte für den geltend gemachten Schaden und den plausiblen Zusammenhang zwischen Schaden und Projekt) hinreichende Anhaltspunkte für eine Nichteinhaltung der Standards durch die KfW Entwicklungsbank bestehen.

Die Prüfung dieser Voraussetzungen wird durch einen Bericht abgeschlossen und die Entscheidung über eine Weiterbearbeitung der Beschwerde in einem Compliance Review Prozess dokumentiert. Kommt die Prüfung zu dem Entschluss, dass keine hinreichenden Anhaltspunkte vorliegen, um einen Compliance Review Prozess durchzuführen, wird das Beschwerdeverfahren geschlossen. Der Bericht wird mit den am Beschwerdeverfahren beteiligten Parteien geteilt und auf der Website der ZBS veröffentlicht.

(2) Auf begründete Eigeninitiative der ZBS, auf Anforderung der Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank oder des zuständigen Vorstandsmitglieds, kann das Verfahren auch ohne das Vorliegen einer zulässigen Beschwerde eingeleitet werden. Das gilt insbesondere auch, wenn die Beschwerdeführenden aus Angst vor Vergeltungsmaßnahmen keine eigene Beschwerde anstrengen möchten.

(3) Kommt die ZBS zu dem Schluss, dass sich die Beschwerde für ein Compliance Review Verfahren eignet, werden folgende Schritte zur Bearbeitung durchgeführt:

a) Durchführung der Compliance-Prüfung: Es wird geprüft, (i) ob die KfW Entwicklungsbank im Zusammenhang mit dem Projekt, welches Gegenstand der Beschwerde ist, die Standards eingehalten hat, (ii) ob ein Schaden vorliegt bzw. mit angemessener Wahrscheinlichkeit eintreten wird und (iii) ob der Schaden mit dem Projekt im plausiblen Zusammenhang steht. Die ZBS wird sich bemühen, das Compliance Review Verfahren innerhalb eines angemessenen Zeitraums abzuschließen. Die Dauer der Prüfung hängt von der Komplexität des Falls ab.

b) Abschlussbericht: Nach Abschluss des Compliance Review Verfahrens erstellt die ZBS einen Berichtsentwurf, der eine Zusammenfassung des Sachverhalts und das Ergebnis der Prüfung enthält. Soweit anwendbar beinhaltet der Abschlussbericht Empfehlungen zur Anpassung von Standards und Prozessen der KfW Entwicklungsbank, um das Risiko einer etwaigen Nichteinhaltung von Standards in ähnlich gelagerten Fällen zukünftig zu minimieren sowie Empfehlungen, wie die KfW Entwicklungsbank im Hinblick auf das Projekt in Einklang mit den Standards gebracht werden kann. Sowohl die betroffenen Operativen Einheiten und die Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank, als auch der Partner und die Beschwerdeführenden, erhalten den Bericht von der ZBS mit der Möglichkeit zur abschließenden Stellungnahme innerhalb von zehn Geschäftstagen. Die Entscheidung über die endgültige Berichterstattung obliegt der ZBS.

c) Erstellung eines Aktionsplans: Wenn im Rahmen des Compliance Review Verfahrens die Nichteinhaltung von Standards durch die KfW Entwicklungsbank sowie ein Zusammenhang zwischen Schaden und Projekt festgestellt wurden, wird die betreffende Operative Einheit innerhalb von 90 Geschäftstagen nach Vorlage des Abschlussberichts einen Aktionsplan erstellen. Der Aktionsplan enthält:

- I. Maßnahmen zur Anpassung von Standards und Prozessen der KfW Entwicklungsbank, um das Risiko einer etwaigen Nichteinhaltung von Standards in ähnlich gelagerten Fällen zu minimieren;
- II. Maßnahmen, um die KfW Entwicklungsbank im Hinblick auf das Projekt wieder in Einklang mit den geltenden Standards zu bringen;
- III. ggf. in Abstimmung mit dem Partner Maßnahmen zur Abhilfe in Bezug auf den eingetretenen Schaden;
- IV. eine Schätzung der personellen und finanziellen Ressourcen für die Umsetzung der unter I-III genannten Maßnahmen.

Die Beschwerdeführenden müssen vorab zu den Inhalten des Aktionsplans konsultiert worden sein.

Der finale Aktionsplan wird der ZBS zur Kommentierung vorgelegt. Anschließend werden der Aktionsplan und die Anmerkungen der ZBS zu diesem der Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank vorgelegt. Die Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank genehmigt den Aktionsplan. Sollte die ZBS die im Aktionsplan festgehaltenen Maßnahmen für unzureichend halten, verweist die ZBS den Aktionsplan zur Entscheidung an das zuständige Vorstandsmitglied.

d) Monitoringphase: Nach Genehmigung des Aktionsplans überwacht die zuständige Operative Einheit die Umsetzung der Maßnahmen. Die ZBS führt periodisch, in der Regel jährlich, ein Monitoring durch und erstellt einen Monitoringbericht. Dieser wird der Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank vorgelegt. Sollte sich im Rahmen des Monitoring durch die ZBS wiederholt herausstellen, dass bei der Umsetzung der Maßnahmen keine Fortschritte erzielt werden bzw. ein Fortschritt vernünftigerweise auch nicht zu erwarten ist, kann die ZBS die Monitoringphase beenden und einen abschließenden Bericht vorlegen.

(4) Der Abschlussbericht, der Aktionsplan und die Monitoringberichte des Aktionsplans werden auf der Website der ZBS veröffentlicht.

VIII. Der Beschwerdemechanismus als Quelle kontinuierlichen Lernens

8.1 Beratung und Förderung institutionellen Lernens

(1) Der Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank dient als Instrument zur Förderung institutioneller Verantwortung und Rechenschaftslegung. Durch die systematische Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden wird sichergestellt, dass die KfW Entwicklungsbank ihre Verpflichtungen im Bereich der Menschenrechte und nachhaltigen Entwicklung wahrnimmt und umsetzt.

(2) Bei Bedarf wird die ZBS die Geschäftsleitung der KfW Entwicklungsbank und das zuständige Vorstandsmitglied zu gemeinsamen und bereichsübergreifenden Herausforderungen im Bereich Umwelt, Soziales und Menschenrechte beraten, die aus der Fallarbeit des ZBS und bewährten internationalen Praktiken entstehen.

(3) Die ZBS trägt dazu bei, die positiven sozialen, ökologischen und menschenrechtlichen Auswirkungen der von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Projekte zu stärken.

(4) Die ZBS hat die Möglichkeit, Kommentare zu Entwürfen von Standards mit Bezug zu Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsthemen abzugeben.

8.2 Stärkung der Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards

Der Beschwerdemechanismus trägt zur kontinuierlichen Verbesserung der Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards in den Projekten der KfW Entwicklungsbank bei. Beschwerden und Rückmeldungen von Betroffenen werden im Rahmen des jeweiligen Beschwerdeverfahrens analysiert, um Schwachstellen in der Projektumsetzung zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung zu entwickeln.

8.3 Outreach

(1) Die effektive Umsetzung des Mandats der ZBS hängt von ihrer Fähigkeit ab, effektiv mit ihren Interessengruppen zu kommunizieren.

(2) Die ZBS wird sich bemühen, das Bewusstsein und das Verständnis für das Mandat, die Funktionen und die Fallprozesse der ZBS unter den Mitarbeitenden der KfW Entwicklungsbank und externen Interessengruppen zu fördern. Outreach-Aktivitäten in diesem Zusammenhang können die Zusammenarbeit mit anderen Mitgliedsinstitutionen des IAM-Netzwerks oder anderen relevanten Organisationen umfassen.

(3) Die externen Outreach-Aktivitäten der ZBS werden die Vertraulichkeitsbedürfnisse der Teilnehmenden berücksichtigen.

(4) Nach ihrem Ermessen kann die ZBS Schulungen für die Mitarbeiter der KfW Entwicklungsbank und externe Interessengruppen anbieten, um sie mit dem Beschwerdemechanismus und den damit verbundenen Standards und Verfahren vertraut zu machen. Schulungsinitiativen werden auf die Lern- oder Kapazitätsbedarfe zugeschnitten, die durch Feedback und Erfahrungen aus der Fallarbeit identifiziert wurden.

IX. Schutz von Beschwerdeführenden

Die KfW Entwicklungsbank nimmt Drohungen und Repressalien gegen Beschwerdeführende oder andere Personen, die an einem Beschwerdeverfahren beteiligt sind, sehr ernst. Die KfW Entwicklungsbank erkennt an, dass die Sorge dieser Personen um ihre Sicherheit und ihr Wohlergehen sowie das ihrer Familien sie davon abhalten kann, eine Beschwerde einzureichen oder anderweitig mit der ZBS zu interagieren.

Die Identität der Beschwerdeführenden darf durch die ZBS nur intern oder extern preisgegeben werden, wenn die Beschwerdeführenden zuvor ihre freiwillige Einwilligung nach Art. 6 i.V.m. Art. 7 DSGVO für den entsprechenden Personenkreis erteilt haben. Die ZBS muss die Einwilligung hierzu bei den Beschwerdeführenden einholen, bevor diese die Beschwerde anderen Parteien mitteilt. Sollten sich Anhaltspunkte ergeben, dass Beschwerdeführende oder andere betroffene Personen durch die Einreichung der Beschwerde erhöhten Risiken im Sinne von Drohungen oder Repressalien ausgesetzt sind, so wird sich die ZBS bemühen, diese im Rahmen des Beschwerdeverfahrens (i) zu identifizieren; (ii) im Rahmen ihrer Möglichkeiten präventive Maßnahmen zu ergreifen bzw. vorzuschlagen, um diese Risiken zu adressieren oder zu reduzieren; und (iii) im Rahmen ihrer Möglichkeiten angemessene Reaktionen zu erarbeiten bzw. vorzuschlagen, falls Vergeltungsmaßnahmen ergriffen werden. Zum Schutz der Beschwerdeführenden kann die ZBS ggf. weitere Maßnahmen treffen oder vorschlagen.

Wenngleich die ZBS im Rahmen ihrer Möglichkeiten versuchen wird, angemessen auf Drohungen und Repressalien im Zusammenhang mit einer eingegangenen Beschwerde zu reagieren, so sind weder die ZBS noch die KfW Entwicklungsbank unmittelbar in der Lage, Beschwerdeführende oder andere betroffene Personen vor den möglichen Folgen der Beschwerdeeinreichung bzw. der Zusammenarbeit mit der ZBS und/oder der KfW Entwicklungsbank im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zu schützen.

X. Regelmäßige Überprüfung und Anpassung des Beschwerdemechanismus

(1) Die ZBS nimmt alle fünf Jahre eine umfassende, vertiefte Überprüfung des Beschwerdemechanismus und seiner zugrundeliegenden Prozesse vor.

(2) Auf Grundlage der Ergebnisse der Überprüfung werden gegebenenfalls Anpassungen dieser Verfahrensordnung vorgenommen, um sicherzustellen, dass der Beschwerdemechanismus den aktuellen Anforderungen und Standards entspricht.