



Financing
our shared
future.

OeEB Beschwerde- mechanismus

Umwelt-, Sozial- und Menschenrechte

17.12.2024

Inhaltsverzeichnis

I. OeEB Beschwerdemechanismus	3
Einleitung.....	3
Governance des Beschwerdemechanismus.....	4
II. Verfahren	5
Phase 1: Beschwerdeeinbringung und Registrierung.....	5
Phase 2: Beurteilung der Zulässigkeit	6
Phase 3: Vorprüfung durch die OeEB.....	7
Phase 4: Unabhängige Mediation durch einen externen Mediator	8
Phase 5: Monitoring.....	9
Phase 6: Endgültiger Abschluss.....	10
III. Offenlegung und institutionelles Lernen	11
1. Offenlegung	11
2. Evaluierung.....	11
IV. Art des Policy Dokuments	12
Referenzen	13

I. OeEB Beschwerdemechanismus

Einleitung

Als Oesterreichische Entwicklungsbank AG (OeEB) sind wir bestrebt, bei all unseren Geschäftstätigkeiten Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards¹ einzuhalten. Wir sind uns jedoch bewusst, dass schwierige Länder- und Sektorenkontexte sowie komplexe Geschäftsstrukturen ein Risiko für nachteilige Auswirkungen bergen.

Unser **Beschwerdemechanismus** dient dazu, diese Auswirkungen zu adressieren und unseren StakeholderInnen ein **fares und transparentes Verfahren zu bieten**, um ihre Anliegen vorbringen zu können. Wir nehmen Beschwerden ernst und begrüßen einen konstruktiven, respektvollen und offenen Dialog. Wir sind davon überzeugt, dass sie ein wichtiger Schlüssel sind, um Probleme frühzeitig zu erkennen, gezielte Maßnahmen zu setzen, weitere Verschlechterungen hintan zu halten und zu einer ständigen Weiterentwicklung aller Beteiligten beizutragen. Daher **ermutigen wir auch unsere Portfoliounternehmen²** dazu, **wirksame Beschwerdemechanismen einzurichten**, die ihrer Größe und den mit ihrer Geschäftstätigkeit verbundenen Risiken angemessen Rechnung tragen (siehe OeEB Human Rights Policy). Wie unser eigener Beschwerdemechanismus sollen sich auch die Mechanismen unserer Portfoliounternehmen an den **Wirksamkeitskriterien der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGPs)³** orientieren. Sie sollen ein zugängliches, transparentes und faires Verfahren vorsehen und potenziell betroffene StakeholderInnen über den Beschwerdemechanismus informieren.

Die Art der **korrigierenden und wiedergutmachenden Maßnahmen**, die wir und/oder unsere Portfoliounternehmen ergreifen, hängt von der jeweiligen Art der Involvierung in nachteilige Auswirkungen auf die Menschenrechte ab:⁴

Verursachung	Beitrag	Unmittelbare Verbindung zur nachteiligen Auswirkung
— Beendigung oder Vermeidung der die nachteilige Auswirkung verursachenden Handlung bzw. Unterlassung	— Beendigung oder Vermeidung der die nachteilige Auswirkung verursachenden Handlung bzw. Unterlassung	— Nutzung von Einflussmöglichkeiten zur Milderung nachteiliger Auswirkungen
— Wiedergutmachung der nachteiligen Auswirkung	— Nutzung von Einflussmöglichkeiten zur Milderung nachteiliger Auswirkungen — Beitrag zur Wiedergutmachung der nachteiligen Auswirkung	— Nutzung von Einflussmöglichkeiten zur Ermöglichung von Wiedergutmachung durch andere Akteure

Wir dulden keine Form von **Drohungen, Repressalien oder Vergeltungsmaßnahmen** gegen BeschwerdeführerInnen oder ihre VertreterInnen. Wir nehmen derartige Behauptungen ernst, gehen ihnen nach und nutzen so weit als möglich unsere Einflussmöglichkeiten, um solche Handlungen zu verhindern und Beteiligte davon abzuhalten. Wir können BeschwerdeführerInnen zwar keinen rechtlichen oder

physischen Schutz bieten, bemühen uns aber um die Kooperation mit Organisationen, die Unterstützung bieten können (z. B. Ombudsmann Organisationen, Opferschutzorganisationen).

Weder unser Beschwerdemechanismus noch die Beschwerdemechanismen unserer Portfoliounternehmen schließen den Zugang **zu anderen außergerichtlichen Beschwerdemechanismen** (z. B. nationale Kontaktstellen der OECD, IFC Compliance Advisor Ombudsmann, Beschwerdemechanismen anderer Entwicklungsbanken) oder den Rechtsweg aus. Falls eine Beschwerde gegen die OeEB oder eines unserer Portfoliounternehmen eingereicht wird, werden wir in diesen Verfahren kooperieren.

Unser Beschwerdemechanismus ist nicht dahingehend auszulegen, dass der OeEB dadurch rechtliche Verpflichtungen auferlegt werden, die sie nicht ohnedies schon hätte. Er erklärt unser Beschwerdemanagement und legt unsere Erwartungen an unsere Portfoliounternehmen fest.⁵

Governance des Beschwerdemechanismus

Unser Beschwerdemechanismus wird von der **OeEB Beschwerdestelle** in der Abteilung Entwicklungspolitik betreut. Sie ist für das Gesamtmanagement des Beschwerdeverfahrens zuständig und von den Investitionsabteilungen **unabhängig**. Die Beschwerdestelle **berichtet an** das interne **Beschwerdekomitee**, das sich aus VertreterInnen der Abteilungen Umwelt und Soziales, Kreditrisiko, Recht und Entwicklungspolitik zusammensetzt. Das Komitee überwacht den Prozess, sammelt Erfahrungen und Lessons Learned und berichtet an den Vorstand. Bei Bedarf kann das Beschwerdeverfahren durch **externe ExpertInnen** unterstützt werden, die von der OeEB Beschwerdestelle oder dem OeEB Beschwerdekomitee beauftragt werden. Die Beschwerdestelle unterliegt den österreichischen Anforderungen des Datenschutzes, des Bankgeheimnisses und der Offenlegung.

II. Verfahren

Der vorliegende Beschwerdemechanismus ist offen für **Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsbeschwerden**⁶ betreffend **das Verhalten der OeEB und jenes unserer Portfoliounternehmen**. Für andere Anliegen betreffend Missstände (whistleblowing) oder Regelungen des Bankwesengesetzes sei auf andere auf unserer [Website](#) verfügbare Mechanismen verwiesen. Dieser Beschwerdemechanismus ermöglicht **ein Streitbeilegungsverfahren** basierend auf einem von allen Parteien in gutem Glauben und auf freiwilliger Basis mitgetragenen kooperativen Prozess. Das **Ziel** ist die Erarbeitung von **einvernehmlichen Lösungen** auf Grundlage von Verhandlung oder Mediation. Je nach Verfahrensstufe, wird das Verfahren entweder durch die OeEB Beschwerdestelle (Phase 3: Vorprüfung) oder durch einen unabhängigen externen Mediator (Phase 4: unabhängige Mediation) geführt.

Phase 1: Beschwerdeeinbringung und Registrierung

Zeitraumen: in der Regel 5 Werktage

Beschwerden können eingebracht werden von

1. betroffenen Einzelpersonen oder Gruppen bzw. deren VertreterInnen (**Individualbeschwerde**) oder
2. anderen StakeholderInnen, die zwar nicht direkt betroffen sind, aber aufgrund ihres Organisationszwecks ein berechtigtes Interesse in der Sache haben, z. B. zivilgesellschaftliche Organisationen, Medien, etc. (**allgemeine Beschwerde**). Allgemeine Beschwerden (zivilgesellschaftliche Beschwerden, Medienberichte, parlamentarische Anfragen, etc.) werden nicht als Individualbeschwerde im Rahmen des in diesem Dokument dargelegten Prozesses behandelt. Sie werden gesondert und, je nach Fall, in einer angemessenen Art und Weise (z.B. Dialog mit den Interessengruppen, oder Abgabe schriftlicher Stellungnahmen) behandelt.

Alle Beschwerden können **per E-Mail** (feedback@oe-eb.at), **Webformular** ([Feedback \(oe-eb.at\)](#)) oder Brief⁷ in Englisch oder Deutsch eingebracht werden und sollten jedenfalls **folgende Informationen** enthalten:

- Name oder Beschreibung des spezifischen Projekts oder Unternehmens, das an den nachteiligen Auswirkungen beteiligt sein soll
- Beschreibung des erlittenen oder potenziell drohenden Schadens (zur Dokumentation können Fotos, Videos, etc. beigelegt werden)
- Beschreibung der Schritte, die bereits unternommen wurden, um den Fall zu lösen (z. B. Nutzung des Beschwerdemechanismus des Portfoliounternehmens, Beschwerdemechanismen anderer Entwicklungsfinanzierungsinstitutionen, oder andere außergerichtliche Mechanismen⁸, rechtliche Schritte, oder Beschwerden gegen den Staat, die an geeigneter staatlicher Stelle vorgebracht wurden)
- Name und Kontaktinformationen des/der BeschwerdeführerInnen (Adresse, Telefonnummer, E-Mail)
- Sofern die Beschwerde von einem/r VertreterIn eingebracht wird, ist ein Nachweis über die Vertretungsbefugnis des/der VertreterIn (z.B. Vollmacht) beizufügen

- Angabe der Vertraulichkeitswunsches, wenn der/die BeschwerdeführerIn oder seine/ihre VertreterIn nicht öffentlich oder gegenüber dem Portfoliounternehmen identifiziert werden möchte
- Angaben zum gewünschten Ergebnis des Prozesses (z. B. Verhaltensänderung, Einhaltung von Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards, Wiedergutmachung)

Persönliche Daten der BeschwerdeführerInnen und ihrer VertreterInnen (Name, Identitätsdaten, Kontaktinformationen wie Telefonnummer, Emailadresse, Postadresse und Wohnadresse) werden vertraulich behandelt, es sei denn, dass die Veröffentlichung dieser Daten ausdrücklich verlangt wird (in diesem Fall kontaktieren Sie bitte (feedback@oe-eb.at)). **Anonyme Beschwerden**, die nicht den Namen des/der BeschwerdeführerIn enthalten, werden auf der Grundlage der übermittelten Informationen, soweit als möglich, bearbeitet.

Unsere Beschwerdestelle registriert alle Beschwerden und sendet dem/der BeschwerdeführerIn in der Regel **innerhalb von 5 Werktagen** eine **Empfangsbestätigung** zu.

Phase 2: Beurteilung der Zulässigkeit

Zeitraumen: in der Regel 25 Werktage

In der Zulässigkeitsprüfungsphase prüft die **Beschwerdestelle**, ob die Beschwerde die folgenden **Formalkriterien** erfüllt, um für eine weitere Prüfung zulässig zu sein:

- Darlegung der Nichteinhaltung von Umwelt-, Sozial- oder Menschenrechtsstandards (insbesondere IFC Performance Standards, UN Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte; siehe auch OeEB Human Rights Policy)
- Nachteilige Auswirkungen stehen im Zusammenhang mit unserer Tätigkeit oder jener unserer Portfoliounternehmen
- Es besteht ein Vertragsverhältnis zwischen der OeEB und dem Portfoliounternehmen bzw. dessen Beendigung liegt nicht länger als zwei Jahre zurück
- Die Bedenken sind nicht offensichtlich unbegründet oder arglistig.

Sofern für die Beurteilung der Zulässigkeit erforderlich, kann die Beschwerdestelle **zusätzliche Informationen** von dem/der BeschwerdeführerIn anfordern. Wird das Projekt mit anderen Investoren, wie z.B. bilateralen oder multilateralen Entwicklungsbanken kofinanziert, bemühen wir uns in der Regel um eine Zusammenarbeit mit den Beschwerdemechanismen dieser Institutionen. Die OeEB Beschwerdestelle informiert in einem solchen Fall den/die BeschwerdeführerIn über eine geplante Zusammenarbeit und bespricht die Bedingungen für den Informationsaustausch. Sofern der/die BeschwerdeführerIn um **Vertraulichkeit** ersucht hat, wird seine/ihre Identität anderen Institutionen nicht mitgeteilt.

Die Beschwerdestelle teilt dem/der BeschwerdeführerIn die **Beurteilung der Zulässigkeit** der Beschwerde zusammen mit einer kurzen **Erläuterung** und einer Beschreibung der **nächsten Schritte** im Verfahren in der Regel **innerhalb von 25 Werktagen** mit.

Phase 3: Vorprüfung durch die OeEB

Zeitraumen: in der Regel 30 Werktage

In dieser Phase **versucht die Beschwerdestelle**, mit dem/der BeschwerdeführerIn und dem Portfoliounternehmen eine Lösung zu **erarbeiten**. Bezieht sich die Beschwerde lediglich auf das Verhalten des Portfoliounternehmens, nimmt die Beschwerdestelle eine vermittelnde Rolle ein. Bezieht sich die Beschwerde auch auf unser eigenes Verhalten, versucht die Beschwerdestelle, eine Lösung auf Verhandlungsbasis zu erwirken.

Während des Prozesses kann die Beschwerdestelle folgende Schritte unternehmen, um ein **umfassenderes Verständnis** des Falles zu **erlangen**:

- Überprüfung des Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtssorgfaltsprozesses sowie des Monitorings der vertraglichen Bestimmungen
- Individuelle Konsultationen mit relevanten StakeholderInnen, z.B. dem Portfoliounternehmen, dem/der BeschwerdeführerIn, anderen betroffenen StakeholderInnen, zivilgesellschaftlichen Organisationen, Gewerkschaften, unabhängigen ExpertInnen, RegierungsvertreterInnen, VertreterInnen internationaler Organisationen usw.
- Aufsetzen eines Dialogprozesses zwischen dem/der BeschwerdeführerIn und anderen relevanten StakeholderInnen
- Analyse besonderer kontextueller Risiken (z. B. Konfliktodynamiken, Diskriminierungsdynamiken, Armut, Qualität und Funktionsfähigkeit der staatlichen Verwaltung, Umsetzung von Gesetzen usw.)
- Durchführung von Vor-Ort-Besuchen

Resultiert das Verfahren in einer einvernehmlichen Lösung zwischen allen Parteien, verfasst die Beschwerdestelle einen **vorläufigen Fallbericht**. Je nach Einigung enthält dieser eines der folgenden Ergebnisse:

1. Sofern sich die Beschwerde nur gegen das Portfoliounternehmen gerichtet hat, eine durch Vermittlung⁹ der OeEB erlangte Vereinbarung über Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen zwischen dem Portfoliounternehmen und dem/der BeschwerdeführerIn.
2. Sofern die Beschwerde das Portfoliounternehmen und die OeEB betrifft, eine zwischen der OeEB, dem Portfoliounternehmen und dem/der BeschwerdeführerIn ausverhandelte Vereinbarung über Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen.
3. Kommt es zu keiner Einigung über Korrektur- oder Wiedergutmachungsmaßnahmen, eine Vereinbarung über die nächsten Schritte im Verfahren (z.B. Weiterführung des OeEB-Beschwerdeverfahrens durch eine unabhängige Mediation in Phase 4 oder Einreichung der Beschwerde bei einem anderen außergerichtlichen Verfahren¹⁰).
4. Wenn keines dieser drei Ergebnisse erzielt werden kann, wird der Prozess beendet und dies im abschließenden Fallbericht festgehalten.

Korrekturmaßnahmen zielen darauf ab, schädigende Handlungen zu beenden, zu verhindern oder abzumildern und in Zukunft nicht zu wiederholen. Sie können schon von Beginn an oder im Laufe der Geschäftstätigkeit erforderlich sein und z. B. Maßnahmen zum Aufbau von Kapazitäten umfassen.

Wiedergutmachungsmaßnahmen zielen darauf ab, die Betroffenen wieder, soweit als möglich, in die Lage zu versetzen, in der sie wären, hätten die nachteiligen Auswirkungen nicht stattgefunden.

Wiedergutmachungsmaßnahmen können, je nach Art der nachteiligen Auswirkungen und der Vereinbarung mit dem/der BeschwerdeführerIn, verschiedene Formen annehmen und auch kombiniert werden, z.B:

- Rückerstattung: z.B. Ermöglichung der Rückkehr von Betroffenen auf ihr Land oder an ihren Arbeitsplatz
- Rehabilitation: z.B. Bereitstellung von physischen oder psychischen Gesundheitsmaßnahmen
- Genugtuung: z.B. öffentliches Zugestehen der nachteiligen Auswirkungen und Entschuldigung
- Entschädigung: finanzielle oder nicht-finanzielle Entschädigung, z. B. in Form von Land
- Zusicherung der Nichtwiederholung: z. B. Überarbeitung von Strategien und Verfahren

Die Beschwerdestelle verfasst einen **vorläufigen Fallbericht** und fordert die Parteien auf, diesen innerhalb von **10 Werktagen** zu prüfen und zu kommentieren. Bei Bedarf kann diese Frist verlängert werden. Nach Eingang der Rückmeldungen erstellt die Beschwerdestelle einen **abschließenden Fallbericht** und schließt den Fall ab. Erhält die Beschwerdestelle innerhalb der festgelegten Frist keine Rückmeldung von den Parteien, kann sie den Fall auf der Grundlage des vorläufigen Fallberichts abschließen.

Phase 4: Unabhängige Mediation durch einen externen Mediator

Zeitraumen: je nach Fall individuell

Wenn die Parteien den Fall in der Vorprüfungsphase nicht lösen konnten und sich auf ein unabhängiges Mediationsverfahren geeinigt haben, kann die Beschwerdestelle einen **unabhängigen Mediator** beauftragen, der die Leitung des Konfliktlösungsprozesses übernimmt. Die Beschwerdestelle nimmt in dieser Phase eine begleitende Rolle ein und überwacht die administrativen und verfahrenstechnischen Anforderungen. Der Mediator muss von allen Parteien akzeptiert werden. Er wird nach den folgenden Kriterien ausgewählt:

- Mediationserfahrung
- Kenntnisse von Umwelt-, Sozial- und Menschenrechtsstandards
- Kenntnis des lokalen und kulturellen Kontextes.

Das Mediationsverfahren ist charakterisiert durch die **freiwillige Teilnahme** aller Parteien, die **Unparteilichkeit** des Mediators, die **Vertraulichkeit** während des Verfahrens und die **Autonomie der Parteien bei der Erarbeitung ihrer eigenen Lösungen**. Der Mediator und die Parteien können das Mediationsverfahren jederzeit abbrechen, z. B. bei mangelnder aktiver Beteiligung oder mangelnder guter Absicht einer der Parteien.

In der Vorbereitungsphase kann der Mediator in Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle folgende Schritte unternehmen, um ein **umfassenderes Verständnis** des Falles zu **erlangen**:

- Überprüfung des Umwelt- Sozial- und Menschenrechtssorgfaltsprozesses sowie des Monitorings der vertraglichen Bestimmungen
- Individuelle Konsultationen mit relevanten StakeholderInnen, z.B. dem Portfoliounternehmen, dem/der BeschwerdeführerIn, anderen betroffenen StakeholderInnen, zivilgesellschaftlichen Organisationen, Gewerkschaften, unabhängigen ExpertInnen, RegierungsvertreterInnen, VertreterInnen internationaler Organisationen usw.
- Aufsetzen eines Dialogprozesses zwischen dem/der BeschwerdeführerIn und anderen relevanten StakeholderInnen
- Analyse besonderer kontextueller Risiken (z. B. Konfliktdynamiken, Diskriminierungsdynamiken, Armut, Qualität und Funktionsfähigkeit der staatlichen Verwaltung, Umsetzung von Gesetzen usw.)
- Durchführung von Vor-Ort-Besuchen
- Beauftragung von Studien und Analysen

Die Dauer des Mediationsverfahrens richtet sich nach der Komplexität des Falles. Die Beschwerdestelle schlägt zu Beginn des Verfahrens einen geschätzten Zeitrahmen vor und kann diesen bei Bedarf anpassen.

Ist die Mediation erfolgreich, verfasst der Mediator einen **vorläufigen unabhängigen Fallbericht**, in dem die Ergebnisse der Untersuchung (sofern nötig), und die **einvernehmliche Lösung** zwischen den Parteien, einschließlich Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen, zusammengefasst sind. Können die Parteien während des Mediationsverfahrens keine Einigung erzielen, dokumentiert der Mediator die strittigen Punkte.

Danach werden die Parteien zur Überprüfung und Stellungnahme innerhalb von **10 Werktagen** aufgefordert. Verlängerungen können gewährt werden. Nachdem der Mediator die Rückmeldungen der Parteien erhalten hat, erstellt er den **abschließenden unabhängigen Fallbericht**. Die Beschwerdestelle schließt den Fall ab.

Phase 5: Monitoring

Alle am Fall beteiligten Parteien (Portfoliounternehmen, OeEB und Beschwerdeführer) sind für die Umsetzung der im Beschwerdeverfahren mit ihnen jeweils vereinbarten Maßnahmen verantwortlich.

Die Beschwerdestelle und die am Fall beteiligten Abteilungen der OeEB monitoren die Umsetzung der vereinbarten Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen durch das Portfoliounternehmen. Wir sind bestrebt, unsere Einflussmöglichkeiten im Hinblick auf eine adäquate Umsetzung geltend zu machen, sofern nötig und möglich auch noch **bis zu zwei Jahren nach der Beendigung** unseres Vertragsverhältnisses mit dem Portfoliounternehmen. Das Monitoring kann folgende Maßnahmen umfassen:

- Überprüfung der Berichte und Unterlagen des Portfoliounternehmens
- Aufrechterhaltung des Dialogs mit dem/der BeschwerdeführerIn, den betroffenen StakeholderInnen und anderen relevanten Personen
- Durchführung von Vorort-Besuchen
- Einrichtung unabhängiger Monitoringstrukturen durch ExpertInnen
- Andere fallspezifische Formen des Monitorings (z. B. Monitoring auf der Ebene lokaler Gemeinden)

Stellt sich im Rahmen des Monitoringprozesses heraus, dass die vereinbarten **Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen nicht ausreichen**, um die nachteiligen Auswirkungen zu beseitigen, wird die Beschwerdestelle danach trachten, sich mit dem Portfoliounternehmen und dem/der BeschwerdeführerIn auf **eine Anpassung der Maßnahmen** zu einigen. Bei Bedarf kann sie einen unabhängigen Experten (z. B. einen Mediator) hinzuziehen.

Die **Beschwerdestelle informiert den/die BeschwerdeführerIn** über die Fortschritte bei der Umsetzung von Korrektur- und Wiedergutmachungsmaßnahmen und hält das Portfoliounternehmen dazu an, dies ebenfalls zu tun. Die Parteien können zu den **vorläufigen Monitoringberichten** über die Korrektur- und Wiedergutmachungsmaßnahmen, die vom Portfoliounternehmen bzw. dem/der unabhängigen ExpertIn erstellt werden, innerhalb einer bestimmten Frist Stellung nehmen. Auf Grundlage dieser Rückmeldungen erstellt die Beschwerdestelle **abschließende Monitoringberichte**.

Phase 6: Endgültiger Abschluss

Nach Abschluss der Korrektur- und/oder Wiedergutmachungsmaßnahmen erstellt die Beschwerdestelle einen **vorläufigen Abschlussbericht** und sendet diesen an die Parteien zur Überprüfung und Stellungnahme innerhalb einer bestimmten Frist. Auf der Grundlage ihrer Rückmeldungen erstellt sie einen **endgültigen Abschlussbericht**, der die Ergebnisse der abgeschlossenen Korrektur- und Wiedergutmachungsmaßnahmen zusammenfasst und gegebenenfalls weitere Empfehlungen enthält.

III. Offenlegung und institutionelles Lernen

1. Offenlegung

Das Beschwerdeverfahren der OeEB ist auf unserer [Website](#) verfügbar. Darüber hinaus veröffentlichen wir ein Beschwerderegister, das, soweit nach geltenden Vertraulichkeitsregeln zulässig, die folgenden Informationen enthält:

- Datum, an dem die Beschwerde eingereicht wurde
- Sektor
- Beschwerdekategorie (z. B. Recht auf einen angemessenen Lebensstandard)
- Aktueller Stand des Beschwerdeverfahrens.

2. Evaluierung

Wir führen eine jährliche Evaluierung der Beschwerden durch mit dem Ziel, Erkenntnisse zu sammeln und Ursachen zu ermitteln, die auf systematischerer Ebene behoben werden können, z. B. durch Änderungen von Richtlinien und Verfahren oder Aufbau von Kapazitäten. Rückmeldungen von BeschwerdeführerInnen und externen StakeholderInnen, wie z. B. Nichtregierungsorganisationen, sind willkommen und unterstützen uns, den Mechanismus zu optimieren.

IV. Art des Policy Dokuments

Das vorliegende Dokument beschreibt den Prozess des Beschwerdemechanismus, den die OeEB bei der Bearbeitung von Beschwerden anwendet. Es wurde vom Vorstand als Policydokument am 17.12.2024 angenommen. Die Wirksamkeit des Beschwerdemechanismus wird im Rahmen der Halbzeitüberprüfung der OeEB-Strategie 2024-2028 evaluiert.

Referenzen

¹ IFC Performance Standards, UN Guiding Principles on Business and Human Rights, OECD Guidelines for Multinational Enterprises, siehe auch OeEB Human Rights Policy.

² Der Begriff „Portfoliounternehmen“ umfasst alle Kunden der OeEB einschließlich direkter Investitionen (in Unternehmen) und indirekter Investitionen (in Finanzintermediäre).

³ OHCHR Accountability and Remedy Project: Meeting the UNGPs' Effectiveness Criteria, SUMMARY OF ARP III GUIDANCE 10 December 2021, [arp-note-meeting-effectiveness-criteria.pdf \(ohchr.or\)](#)

⁴ Siehe UNGPs, Prinzip 13, 19; [guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf \(ohchr.org\)](#); [un-leitprinzipien-de-data.pdf](#)

⁵ Siehe Endnote 2.

⁶ Die meisten Umwelt- und Sozialbeschwerden stehen mit Menschenrechten im Zusammenhang (z. B. mit dem Recht auf eine saubere, gesunde und nachhaltige Umwelt, dem Recht auf Gesundheit etc). Siehe Internationale Menschenrechtskonventionen (insb. [International Bill of Human Rights | OHCHR](#)), ILO Konventionen, UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte).

⁷ Oesterreichische Entwicklungsbank, Strauchgasse 3, 1010 Wien.

⁸ Siehe. IAMnet (<https://accountability.worldbank.org/en/iamnet>); Accountability Console, [Iams | Accountability Console](#).

⁹ Die Vermittlungstätigkeit ist hier im Sinne von 'Good Offices' zu verstehen. Siehe z.B. 'Good Offices' as a peaceful means of settling disputes | VIA Mediation Centre.

¹⁰ Siehe Endnote 8.



Financing
our shared
future.