

Oikocredit

Beschwerdeverfahren für Dritte

September 2023

Beschwerdemechanismus:

Zielsetzung und Anwendungsbereich

Dieses Beschwerdeverfahren für Dritte beschreibt das Verfahren für die Entgegennahme, Bearbeitung, Überwachung und Meldung von Beschwerden, die außerhalb von Oikocredit kommen, und stellt sicher, dass sie auf faire, schnelle, effiziente und wirksame Weise behandelt werden. Das Beschwerdeverfahren gilt für Beschwerden über Oikocredit, ihre Dienstleistungen, Mitarbeiter*innen und Produkte. Es beschreibt die Art und Weise, wie Beschwerden entgegengenommen, behandelt, behoben und gemeldet werden. Für Beschwerden von Oikocredit-Mitarbeiter*innen gibt es bei Oikocredit eine Beschwerderichtlinie

<https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect-Peoplehub/SitePages/Grievance-policy.aspx> (Eigentum der Personalabteilung, nur für den internen Gebrauch) und Verfahren sind vorhanden und sollten befolgt werden. Für Fälle von Whistleblowing,

<https://oikocredit.sharepoint.com/sites/Oikonnnect/SitePages/Whistleblower-policy.aspx> (Eigentum der Compliance Abteilung, nur für den internen Gebrauch) und Verfahren sind vorhanden und sollten befolgt werden.

Jede Beschwerde, die über den Beschwerdemechanismus eingeht, wird anhand der unten erläuterten Kriterien auf ihre Zulässigkeit hin geprüft und bewertet.

Die Beschwerden und ihre Weiterverfolgung helfen Oikocredit, Lehren für die laufende und zukünftige Arbeit zu ziehen. Oikocredit ist bestrebt, einen soliden Beschwerdemechanismus einzurichten und ihre Interessengruppen auf transparente Weise über Beschwerden zu informieren.

Gutgläubigkeit

Oikocredit behandelt alle Beschwerden mit Respekt und einem angemessenen Maß an Vertraulichkeit.

Oikocredit wird den Wert von Treu und Glauben während des gesamten Verfahrens als Grundpfeiler betrachten. Sowohl von der beschwerdeführenden Partei als auch von Oikocredit wird erwartet, dass sie sich respektvoll verhalten und offen sind für die Suche nach praktikablen Lösungen für beide Parteien.

Aus diesem Grund wird die beschwerdeführende Partei zu keinem Zeitpunkt des Verfahrens benachteiligt oder schlecht behandelt. Wird die Beschwerde als unzulässig erachtet, weil sie Angelegenheiten betrifft, die außerhalb der Kontrolle oder des Einflussbereichs von Oikocredit liegen, oder weil sie nicht in gutem Glauben vorgebracht wurde, erhält der Beschwerdeführer ein Schreiben, in dem er begründet, warum die Beschwerde als unzulässig erachtet wird, und Oikocredit macht das Verfahren und seine Ergebnisse öffentlich zugänglich.

Verfahren:

Wo kann man eine Beschwerde einreichen

Beschwerden können über das Online-Formular auf unserer Website (Link) eingereicht werden (die über unsere Website eingereichten Beschwerden werden von unserem Unternehmenssekretariat entgegengenommen) oder per Post an die Adresse unseres Büros: Oikocredit International, p/a Company Secretary, PO Box 2136, 3800 CC, Amersfoort, Niederlande. Wenn die Beschwerde in englischer Sprache eingereicht wird, erfolgt die Empfangsbestätigung innerhalb von fünf Arbeitstagen per E-Mail - oder fünf Arbeitstage nach Eingang der Post. Beschwerden, die in einer anderen Sprache als Englisch eingereicht werden, können zusätzliche Bearbeitungszeit für die Übersetzung erfordern.

Beschwerden, die über andere Kommunikationskanäle eingehen und/oder anonym sind, müssen dem Unternehmenssekretariat mitgeteilt werden, damit sie bearbeitet werden können.

Wer kann eine Beschwerde machen

Jede Person, jedes Unternehmen, jede Institution oder jede Interessenvertretung, die nachweisen kann, dass sie von den Aktivitäten und/oder Auswirkungen der Tätigkeit von Oikocredit und/oder ihren Beschäftigten betroffen war. Sowie eine Person, ein Unternehmen, eine Institution oder eine Interessensvertretung, die die betroffene Partei vertreten kann.

Für die Einreichung einer Beschwerde erforderliche Informationen

In dem Formular werden die folgenden Informationen abgefragt:

- Name (erforderlich),
- Kontaktinformationen (erforderlich) (E-Mail, Telefonnummer oder Adresse),
- Eine Bestätigung des Namens oder der Kontaktinformationen kann öffentlich zugänglich gemacht werden. Falls erforderlich, können die Angaben der beschwerdeführenden Partei für die Berichterstattung anonymisiert werden. Der

Name und die Kontaktinformationen der beschwerdeführenden Partei werden benötigt, um angemessen auf die betreffende Beschwerde reagieren zu können; Beschwerden ohne Namen und Kontaktinformationen der beschwerdeführenden Partei werden nicht berücksichtigt.

- Wenn die Beschwerde im Namen einer anderen Person oder Institution eingereicht wird, müssen die Daten der betroffenen Partei angegeben werden (fakultativ),
- Informationen über das mit der Beschwerde verbundene Projekt (fakultativ),
- Erläuterung der Beschwerde (erforderlich),
- Unterstützende Dokumente (fakultativ).

Zulässigkeitskriterien für die Zulassung einer Beschwerde.

Zulässige Beschwerden

- Beschwerden müssen sich auf Oikocredit, ihre Dienstleistungen, Beschäftigten, Produkte oder aktiven Partner beziehen. Andernfalls oder wenn die Beschwerde in indirektem Zusammenhang mit einem aktiven Partner steht, sind zusätzliche Beweise erforderlich.
- Die Beschwerde muss Zusammenhänge und Informationen enthalten, die eine direkte oder indirekte nachteilige Auswirkung oder ein potenzielles Risiko aufzeigen:
 - Nichteinhaltung der internen Richtlinien und Verfahren von Oikocredit,
 - Nichteinhaltung von internationalen, nationalen und/oder lokalen Gesetzen oder Vorschriften,
 - Menschenrechtsverletzungen,
 - Negative Umweltauswirkungen,
 - jede andere nachteilige Auswirkung, die Oikocredit-Mitarbeiter*innen oder -Geschäfte für die Menschen oder Gemeinschaften, in denen Oikocredit tätig ist, haben können.

Was eine unzulässige Beschwerde sein könnte

- Beschwerden mit böartigem Inhalt, Übertreibungen und/oder wenn sie sich wiederholen oder unseriös sind.
- Beschwerden über Angelegenheiten, die außerhalb der Kontrolle oder des Einflussbereichs von Oikocredit liegen.

Wer wird die Beschwerde durchsehen

Das Formular wird per E-Mail an eine institutionelle E-Mail-Adresse oder per Post an die Büroadresse geschickt. Für diese E-Mail oder Post ist das Unternehmenssekretariat von Oikocredit zuständig. Nach Eingang der E-Mail oder Post beim Unternehmenssekretariat werden die folgenden Aufgaben durchgeführt.

- Bestätigung über den Eingang der Beschwerde an den Dritten (Einzelheiten zur Empfangsbestätigung finden Sie im Abschnitt "Wo ist eine Beschwerde einzureichen").

- Einholung und Vervollständigung aller fehlenden sachdienlichen Informationen zur Bewertung der Beschwerde.
- Bestimmung über die Zulässigkeit der Beschwerde auf der Grundlage der zuvor in diesem Dokument genannten Zulassungskriterien.
- Wenn die Beschwerde unzulässig ist, Erstellung des Unzulässigkeitsvermerks und Versendung an die beschwerdeführende Partei (siehe unten in diesem Dokument, wie der*die Beschwerdeführer*in über die Unzulässigkeit der Beschwerde informiert wird).
- Wenn die Beschwerde zulässig ist, Vorschlag von Möglichkeiten zur Lösung der Beschwerde.
- Erarbeitung eines möglichen Aktionsplans für die Lösung der Beschwerde und Angabe der Ressourcen und möglichen internen Mitarbeiter*innen, die zur Lösung der Beschwerde beitragen können.
- Aufzeichnung der zulässigen und unzulässigen Beschwerden und halbjährliche Berichterstattung an den Oikocredit-Vorstand und -Aufsichtsrat (und/oder externe Prüfer*innen), um die Stichhaltigkeit der Beschwerden und eine angemessene Weiterverfolgung durch Oikocredit zu bewerten.
- Vierteljährliche Unterrichtung des Vorstands über den Stand der Beschwerden.
- Alle sechs Monate wird dem Aufsichtsrat (und/oder der externen Wirtschaftsprüfung) über die Beschwerden berichtet, um die Stichhaltigkeit der Beschwerden und die angemessenen Folgemaßnahmen von Oikocredit zu beurteilen.

Wie wird mit unzulässigen Beschwerden umgegangen?

Das Unternehmenssekretariat prüft, ob die Beschwerde berechtigt ist. Wird festgestellt, dass die Beschwerde unzulässig ist, wird dem Exekutivausschuss eine EntschlieÙung mit den Argumenten vorgelegt, damit dieser eine zweite Prüfung vornehmen kann, bevor er dem Beschwerdeführer eine formelle Antwort übermittelt.

Die Antwort muss eine Erklärung für die Unzulässigkeit enthalten.

Die Antwort wird der beschwerdeführenden Partei per E-Mail oder auf dem Postweg zugesandt; die Antwortzeit wird von Fall zu Fall festgelegt und der beschwerdeführenden Partei mitgeteilt.

Wie werden zulässige Beschwerden bearbeitet?

Das Unternehmenssekretariat prüft, ob die Beschwerde zulässig ist. Wird festgestellt, dass die Beschwerde zulässig ist, wird dem Exekutivausschuss eine EntschlieÙung mit den Argumenten vorgelegt, damit dieser eine zweite Prüfung vornehmen kann, bevor dem Beschwerdeführer eine formelle Antwort übermittelt wird.

In einem ersten Schritt übermittelt das Unternehmenssekretariat der beschwerdeführenden Partei eine Bestätigung der Gültigkeit der Beschwerde und einen vorläufigen Zeitplan für den/die erwarteten nächsten Schritt(e).

Danach leitet das Unternehmenssekretariat eine Untersuchung ein und unterrichtet den Vorstand und den Aufsichtsrat über die Beschwerde und einen möglichen Aktionsplan.

Sobald genügend Informationen und Rückmeldungen vom Exekutivausschuss und Aufsichtsrat vorliegen, wird das Unternehmenssekretariat den vorläufigen Aktionsplan zur Lösung der Beschwerde bekannt geben.

Wie wird die Untersuchung und Lösung der Beschwerde gehandhabt?

Der Aktionsplan wird in einer spezifischen Weise ausgearbeitet, die der Komplexität jeder Beschwerde Rechnung trägt.

Das Untersuchungsverfahren wird vom Unternehmenssekretariat festgelegt, und die Oikocredit-Mitarbeiter*innen müssen der Lösung der betreffenden Angelegenheit Vorrang einräumen.

Das Unternehmenssekretariat entscheidet, ob ein (internes oder externes) Schlichtungsverfahren eingeleitet und/oder eine externe Beratung hinzugezogen werden muss, und wählt je nach Aktionsplan eine geeignete Beratung aus.

Lösungsverfahren

Die Beschwerde gilt als gelöst oder behoben, wenn eine Bestätigung eingeht:

- Von der beschwerdeführenden Partei
- oder vom Aufsichtsrat

Erst nach dieser Bestätigung kann Oikocredit den Beschwerdefall als abgeschlossen betrachten.

Abschluss des Falls.

Nach der Bestätigung durch die beschwerdeführende Partei und Oikocredit wird eine Zusammenfassung der Beschwerde und der Lösung auf der Oikocredit-Website veröffentlicht.

Das Unternehmenssekretariat leitet die Informationen an die Kommunikationsabteilung weiter, die für die Ausarbeitung der Zusammenfassung und die Veröffentlichung auf der Oikocredit-Website zuständig ist.