



# Beschwerde- bericht

für die Jahre 2022 und 2023

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Beschwerden in Zahlen</b> .....	<b>5</b>
Wie erreichen uns Beschwerden? .....	6
Worauf beziehen sich die Beschwerden?.....	6
Aus welchen Ländern kommen die Beschwerden?.....	7
Wer sind die Beschwerdeführer?.....	7
<b>Beschwerden in der Praxis</b> .....	<b>8</b>
Beispiel einer projektbezogenen Beschwerde – Nabaa-Al-Tasseh-Quelle im Libanon. ....	8
Interview zu einem lokalen Beschwerdemechanismus – das Projekt PROSECEAU in der Demokratischen Republik Kongo.....	9
<b>Wie wir unseren Beschwerdemechanismus weiterentwickeln</b> .....	<b>11</b>
<b>Übersicht Beschwerden 2022 und 2023</b> .....	<b>12</b>

# Vorwort

## Liebe Leserinnen und Leser,

die KfW hat als staatliche Förderbank den Auftrag, die Wirtschaft und Gesellschaft nachhaltig zu fördern. Das Ziel, die ökonomischen, ökologischen und sozialen Lebensbedingungen weltweit zu verbessern, können wir nur erreichen, wenn dies mit der effektiven Einhaltung, Umsetzung und Förderung der bürgerlichen, politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Menschenrechte einher geht.

Steigende Ansprüche an uns selbst und wachsende regulatorische Anforderungen haben dazu geführt, dass wir die Menschenrechtserklärung der KfW von 2008 überarbeitet und die Sorgfaltspflichten im eigenen Geschäftsbetrieb noch einmal verstärkt haben. Wie wichtig unternehmerische Verantwortung für die Einhaltung von Menschenrechten ist, unterstreicht auch das am 1. Januar 2023 in Kraft getretene Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG). Für die Finanzielle Zusammenarbeit mit Entwicklungsländern (Geschäftsbereich KfW Entwicklungsbank) ist die Förderung und Einhaltung der Menschenrechte von besonders hoher Bedeutung. Dies ist wesentlicher Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Ganz unabhängig vom LkSG sind die menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten daher fest in den von der KfW Entwicklungsbank finanzierten Vorhaben verankert. So sollen etwa umfangreiche Umwelt- und Sozialverträglichkeitsprüfungen im Vorfeld negative Auswirkungen für betroffene Bevölkerungsgruppen und die lokale Umwelt bestmöglich ausschließen.

Doch trotz anspruchsvoller Standards, umfangreicher Vorgaben und klar definierter Prozesse gelingt es der KfW und ihren Partnern nicht immer, negative Auswirkungen und Risiken zu vermeiden. Für die Wahrung der Menschenrechte ist es daher unverzichtbar, Menschen und Gemeinschaften, die sich von Vorhaben der KfW Entwicklungsbank negativ betroffen fühlen, eine Möglichkeit zu bieten, ihre Bedenken und Sorgen zu äußern. Die KfW Entwicklungsbank hat aus diesem Grund eine Zentrale Beschwerdestelle – eine Anlaufstelle für betroffene Menschen oder Gemeinschaften, um gemeinsam mit uns Lösungen für berechnigte Anliegen zu finden. Gleichzeitig stärkt das die Arbeit der KfW, denn die Beschwerden geben uns wertvolle Hinweise über mögliche Missstände, die sich ansonsten viel später zeigen würden.

Um transparent über die bei der KfW Entwicklungsbank eingegangenen Beschwerden zu informieren, veröffentlichen wir nunmehr unseren dritten Beschwerdebericht, der die beiden Geschäftsjahre 2022 und 2023 kombiniert abbildet. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum 58 Beschwerden registriert, von denen 47 als zulässig erklärt wurden. In beiden Jahren ging es in den meisten Fällen um Governance-Aspekte in den von uns finanzierten Vorhaben und in den übrigen Beschwerden um das Thema Umwelt- und Sozialverträglichkeit.

Aktuell oder potenziell betroffene Menschen können ihre Beschwerden auch bei unseren Partnern einreichen. Direkt vor Ort kann eine vertrauenswürdige Anlaufstelle ohne Sprach- oder technische Kommunikationsbarrieren die Anliegen häufig besser lösen sowie schnell und unparteiisch bearbeiten. In allen Vorhaben der KfW Entwicklungsbank ist daher die Einrichtung eines lokalen Beschwerdemechanismus verpflichtend. Wie solch ein Mechanismus funktioniert, erfahren Sie in dem Interview mit einem Experten für ein Wasserversorgungsvorhaben im Kongo (Seite 9). Es zeigt ein-



**Christiane Laibach**  
Mitglied des Vorstands der  
KfW Bankengruppe

drücklich, wie ernst die KfW und ihre Projektpartner das Thema nehmen, und verdeutlicht, dass wir Beschwerden nicht als Ärgernis, sondern als Chance zur Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit begreifen.

Als Vorständin der KfW Entwicklungsbank versichere ich Ihnen, dass wir uns der Bedeutung des Beschwerdemanagements bei der Einhaltung der Menschenrechte bewusst sind. Auch mir persönlich ist die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle sehr wichtig, denn sie ist nicht nur ein fester Bestandteil der Rechenschaftspflicht der KfW. Sie trägt mit ihrer Arbeit auch dazu bei, dass unsere Vorhaben die Ziele erfüllen, die uns motivieren: weltweit Wirtschaft und Gesellschaft nachhaltig zu fördern. Und so freue ich mich, dass der Mechanismus sich weiterentwickelt, Beschwerden immer besser bearbeitet werden und berechnete Anliegen am Ende auch einen positiven Effekt auf zukünftige von der KfW finanzierte Projekte haben.

Ich wünsche Ihnen nun eine interessante Lektüre unseres neuen Beschwerdeberichts über die Geschäftsjahre 2022 und 2023.

*Christiane Gubel*

# Beschwerden in Zahlen

Registrierte Beschwerden 2020–2023

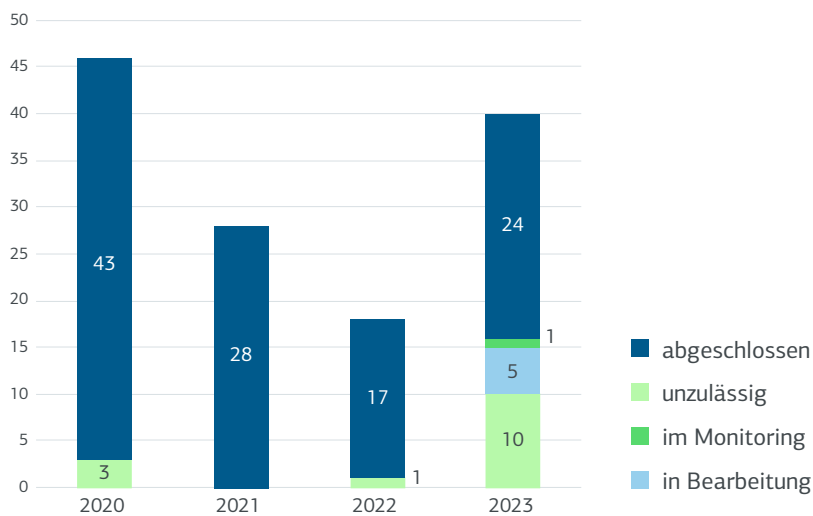


Abbildung 1: Stichtag 31.12.2023

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 18 Beschwerden registriert, die sich auf Vorhaben der KfW Entwicklungsbank beziehen. Fast alle (17) wurden für zulässig erklärt. Sowohl die registrierten als auch die zulässigen Beschwerden waren gegenüber den Vorjahren rückläufig. Unklar ist, ob dies auf Einschränkungen während der Corona-Pandemie zurückzuführen ist. Beim Vergleich mit dem Jahr 2020 ist zu beachten, dass die ungewöhnlich hohen Zahlen durch 23 Beschwerden mit ähnlichen Anliegen zu einem einzigen Vorhaben etwas verzerrt sind.

Im Jahr 2023 zeigt sich wieder ein deutlicher Anstieg: insgesamt wurden 40 Beschwerden registriert, wovon 30 zulässig waren. Neben dem Wegfall der Pandemie-Einschränkungen könnte dies auch auf das zunehmende Bewusstsein für Menschenrechte aufgrund von globalen Diskussionen zu Verantwortlichkeiten in der Lieferkette zurückzuführen sein.

Im Jahr 2023 gingen deutlich mehr unzulässige Beschwerden ein: Wurde im Jahr 2022 nur eine Beschwerde für unzulässig erklärt, so stieg diese Kategorie im Jahr 2023 auf zehn an.

Beschwerden werden insbesondere dann nicht registriert oder für unzulässig erklärt, wenn

- sich kein Bezug zu einem KfW-Vorhaben feststellen lässt,
- die beschwerdeführende Person nicht kontaktiert werden kann oder auch nach Rückfrage anonym bleibt,
- die beschwerdeführende Person nicht selbst betroffen ist oder Betroffene vertritt oder
- es sich um eine vergabebezogene Beschwerde oder einen Hinweis auf strafbare Handlungen handelt.

Wir werten die gestiegene Zahl unzulässiger Beschwerden grundsätzlich positiv, da es zeigt, dass Menschen den Beschwerdemechanismus der KfW Entwicklungsbank erreichen und uns ihr Vertrauen schenken.

Aktuell befinden sich noch fünf Beschwerden aus dem Jahr 2023 in Bearbeitung sowie eine Beschwerde im Monitoring, d.h. vereinbarte Maßnahmen befinden sich noch in der Umsetzung. Im selben Jahr konnten demnach 24 Beschwerden abgeschlossen werden. Auch alle 17 zulässigen Beschwerden aus dem Jahr 2022 sowie acht Beschwerden aus 2021 wurden im Berichtszeitraum abgeschlossen. Eine Beschwerde gilt als abgeschlossen, wenn das Anliegen geprüft, bearbeitet und ggf. vereinbarte Maßnahmen umgesetzt wurden. Beschwerdeführer werden jeweils entsprechend eingebunden und erhalten eine begründete Rückmeldung zu ihren Anliegen.

## Keine Beschwerde, aber Hinweis auf mögliche Probleme

Auch wenn eine Beschwerde als nicht zulässig eingestuft wird, geht die KfW den darin enthaltenen Hinweisen nach. So werden z. B. Hinweise auf strafbare Handlungen vom Bereich Compliance der KfW bearbeitet. Enthalten die Nachrichten andere Hinweise auf mögliche Probleme in einem Vorhaben, wird nachgeforscht und versucht, möglichen Ursachen auf den Grund zu gehen. Je früher Themen geklärt werden können, desto besser – das gilt für jedes Anliegen, unabhängig davon, ob es im Rahmen des Beschwerdemechanismus bearbeitet wird oder ob dem als „unzulässige Beschwerde“ außerhalb des Beschwerdemechanismus nachgegangen wird.

## Wie erreichen uns Beschwerden?

Beschwerden zu Vorhaben der KfW Entwicklungsbank erreichen uns über verschiedene Kanäle: In den beiden Geschäftsjahren ging der Großteil der zulässigen Beschwerden (39 %) direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle ein, überwiegend per E-Mail, aber auch das Online-Formular wurde rege genutzt. Rund 22 % der Beschwerdeführer wandten sich an eines der Außenbüros der KfW Entwicklungsbank und 17 % kontaktierten den zuständige Projektmanager. Die restlichen 22 % verteilen sich auf diverse andere Eingangskanäle, wie die KfW Compliance oder den Ombudsmann.

Ein Merkmal unseres Mechanismus ist, dass alle Beschwerden – unabhängig vom Eingangskanal – bearbeitet werden. Damit wir uns jedoch zeitnah mit den Anliegen befassen können, sollten Beschwerdeführer sich möglichst direkt an die Zentrale Beschwerdestelle richten: entweder über das Online-Beschwerdeformular oder per E-Mail ([FZ-Complaints@kfw.de](mailto:FZ-Complaints@kfw.de)). Beschwerden, die über andere Kanäle eingehen, müssen zunächst intern weitergeleitet werden; dabei kann wertvolle Zeit verloren gehen.

## Worauf beziehen sich die Beschwerden?

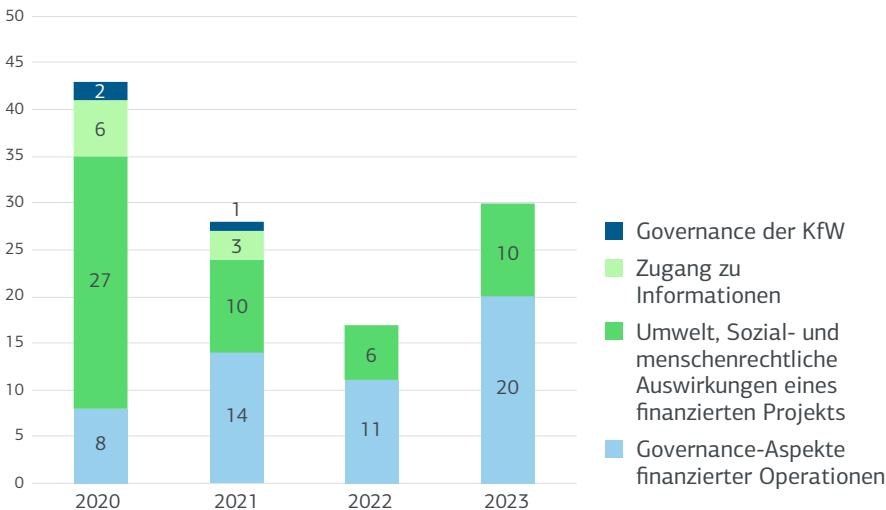


Abbildung 2: Beschwerden nach Themen 2020–2023

Im Berichtszeitraum gingen die meisten zulässigen Beschwerden zu Governance-Aspekten finanzieller Projekte ein – insgesamt 65 % im Jahr 2022 und 67 % im Jahr 2023. Darunter waren Vorwürfe gegenüber Projektträgern, Consultants oder Lieferanten, etwa in Bezug auf die Kündigung oder unzureichende Bezahlung von Mitarbeitern, aber auch Kritik an der schlechten Ausführung von Bauarbeiten.

Erreichen uns solche Beschwerden in der Zentralen Beschwerdestelle der Entwicklungsbank, so versuchen wir möglichst schnell und unbürokratisch zu einer Lösung beizutragen. Üblicherweise gehen Beschwerden zu Governance-Aspekten finanzieller Projekte jedoch direkt bei den sogenannten lokalen Beschwerdemechanismen ein und werden dort bearbeitet, ohne dass die KfW oder die Zentrale Beschwerdestelle involviert ist.

Im Jahr 2022 gab es sechs zulässige Beschwerden, die in die Kategorie Umwelt- und Sozialverträglichkeit fallen und allesamt die Standorte von (geplanten) Vorhaben betreffen. Davon richteten sich drei Beschwerden gegen ein Vorhaben im Libanon, das im Abschnitt „Beschwerden in der Praxis“ näher beschrieben wird. In den übrigen drei Beschwerden ging es um Landerwerbs- bzw. Eigentumsfragen zu Vorhaben, die sich noch vor Abschluss der Vertragsverhandlungen mit der KfW befanden. In diesen Fällen konnten die Anliegen im Rahmen der Projektvorbereitung berücksichtigt werden.

Im Jahr 2023 erreichten uns zehn Beschwerden zu Umwelt- und Sozialverträglichkeitsaspekten. In den meisten Fällen ging es im Zusammenhang mit Landerwerb um die Höhe von Kompensationszahlungen. Die Bearbeitung solcher Beschwerden ist in der

### Lokaler Beschwerdemechanismus

Die Einrichtung eines vorhabensspezifischen Beschwerdemechanismus durch unsere Projektpartner ist ein wichtiger Bestandteil der Nachhaltigkeitsanforderungen der KfW für von ihr finanzierte Vorhaben und orientiert sich an internationalen Standards. Beschwerdemechanismen müssen leicht zugänglich gemacht werden. Dies soll unseren Partnern vor Ort ermöglichen, Konfliktfelder und Risiken frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern. Wichtig ist die Nähe zu den potenziell betroffenen Menschen und dass diese ihr Anliegen ohne sprachliche, kulturelle oder technische Hindernisse äußern können. Darüber hinaus muss der Beschwerdemechanismus vertrauenswürdig sein und es ermöglichen, dass auch anonym Hinweise eingereicht werden können. In bestimmten Kontexten übernehmen auch unabhängige zivilgesellschaftliche Akteure, z. B. Menschenrechts-NROs, Funktionen innerhalb eines Beschwerdemechanismus. Ein Beispiel für einen lokalen Beschwerdemechanismus in der Demokratischen Republik Kongo stellen wir Ihnen in diesem Beschwerdebericht auf Seite 9 vor.

Regel aufwändiger und benötigt mehr Zeit. Dies zeigen auch die Zahlen: alle Beschwerden aus dem Jahr 2023, die aktuell noch in Bearbeitung (5) oder im Monitoring (1) sind, betreffen Umwelt- und Sozialverträglichkeitsaspekte.

Der Anteil der Beschwerden in Bezug auf Umwelt, sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen finanziert Projekte ist mit 36 % (2022) und 33 % (2023) vergleichbar mit 2021 (35 %).

Zu den Themen „Governance der KfW“ und „Zugang zu Informationen“ gab es in 2022 und 2023 keine Beschwerden. Bei der Kategorisierung von Beschwerden, wird jeweils auf das dominante und schwerwiegendste Anliegen abgestellt. Informationsdefizite sind jedoch in vielen Fällen ebenfalls ein Anliegen und nicht selten lassen sich Befürchtungen zu negativen Umwelteffekten oder Gesundheitsbeeinträchtigungen durch Informationsmaßnahmen und Beteiligung der betroffenen Gemeinschaften ausräumen.

## Aus welchen Ländern kommen die Beschwerden?

Die 47 zulässigen Beschwerden aus den Jahren 2022 und 2023 betrafen insgesamt 38 Vorhaben in 22 Ländern. Die meisten Beschwerden erreichten uns aus dem Irak (5), Jordanien (5), den Palästinensischen Gebieten (5), Albanien (4) und Pakistan (4).

Seit Beginn der öffentlichen Berichterstattung 2020 erreichen uns primär Beschwerden zu Vorhaben in Nordafrika und Nahost (39 %), insb. Jordanien, den Palästinensischen Gebieten, Irak und Jemen. Der Anteil zu Vorhaben in Asien fällt statistisch ebenfalls hoch aus (31 %), was jedoch insb. auf die bereits erwähnten Mehrfachbeschwerden zu einem Vorhaben in Indien zurückzuführen ist. Den geringsten Anteil haben Beschwerden zu Vorhaben in Lateinamerika (2 %).

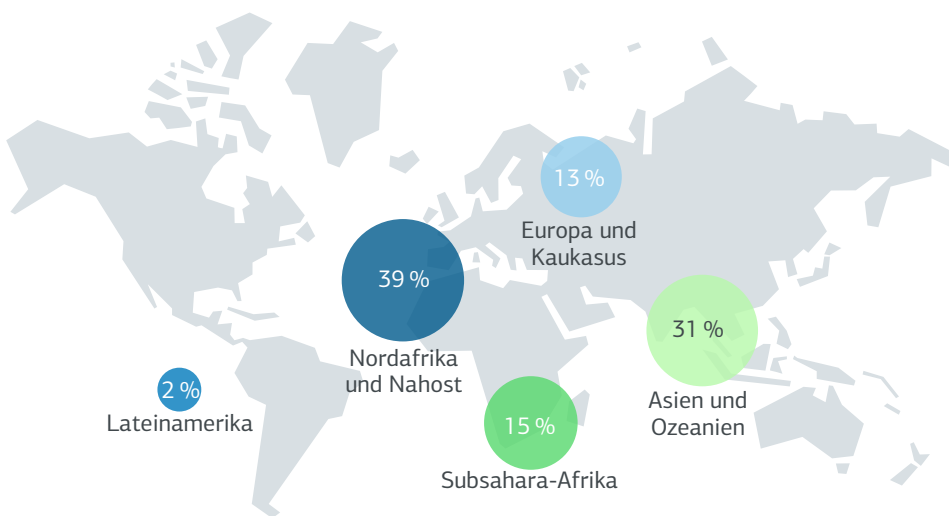


Abbildung 3: Beschwerden 2020 bis 2023 nach Regionen

## Wer sind die Beschwerdeführer?

Grundsätzlich können betroffene Personen und Gemeinschaften oder deren Vertreter eine Beschwerde bei der KfW einreichen. Betroffene können z. B. durch Unternehmen, Bürgerinitiativen oder Nichtregierungsorganisationen (NRO) repräsentiert werden. Im Berichtszeitraum 2022/2023 stellten Privatpersonen mit einem Anteil von 68 % die größte Gruppe der Beschwerdeführer, gefolgt von Unternehmen mit 17 %, Bürgerinitiativen mit 11 % und NROs mit 4 %. Der hohe Anteil von Privatpersonen legt nahe, dass der Beschwerdemechanismus an Beschwerdeführer geringe formelle Anforderungen zur Einreichung von Beschwerden stellt.

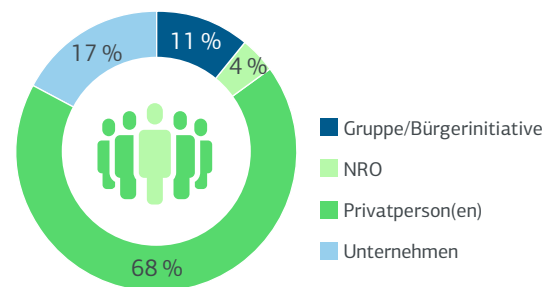


Abbildung 4: Beschwerden 2022 und 2023 nach Art der Beschwerdeführer

# Beschwerden in der Praxis

Auch wenn dies unser Anliegen ist – nicht immer können wir offen kommunizieren, welche Beschwerden bei uns eingegangen sind. Wir nehmen Datenschutz sehr ernst und viele Beschwerdeführer äußern auch den Wunsch, den Vorgang vertraulich zu behandeln. Deshalb veröffentlichen wir hier nur Beispiele, bei denen keine datenschutzrechtlichen Bedenken bestehen.

Wie die Zentrale Beschwerdestelle mit Beschwerden umgeht und sie bearbeitet, zeigt das Beispiel der Nabaa-Al-Tasseh-Quelle aus dem Libanon, bei dem es um den Ausbau der Wasser- und Abwasserstruktur geht. Zu dem Vorhaben erreichten uns im Jahr 2022 gleich mehrere Beschwerden über potenziell negative Auswirkungen auf das Ökosystem.

Viele Beschwerden werden auch direkt und schnell durch die lokalen Beschwerdemechanismen gelöst. Wie solch ein Beschwerdemechanismus vor Ort funktioniert und wie wichtig er ist, lässt sich im Interview mit einem Mitglied des lokalen „Comité de Gestion de Conflit“ (CGC) zu dem Wasserversorgungsprojekt PROSECEAU in der Demokratischen Republik Kongo nachlesen. Für ein effektives Beschwerdemanagement wurde dieses Komitee mit Vertretern verschiedener Interessensgruppen besetzt.

## Beispiel einer projektbezogenen Beschwerde – Nabaa-Al-Tasseh-Quelle im Libanon

<b>Land</b>	Libanon
<b>Sektor</b>	Friedensentwicklung und Krisenprävention
<b>Projekt-Nummer</b>	47744
<b>Projekt</b>	UNICEF Libanon: WASH IV
<b>Auftraggeber</b>	Bundesministerium für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit (BMZ)
<b>Beschwerde</b>	Zulässig
<b>Status</b>	Abgeschlossen

### Das Vorhaben

Im Oktober 2022 gingen mehrere Beschwerden zu dem Vorhaben „UNICEF Libanon: WASH IV“ ein, das von der KfW finanziert wird. Der Projektträger, d.h. verantwortlich für die Umsetzung, ist das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen, UNICEF. Mit dem Vorhaben sollen die Lebensbedingungen und Perspektiven von bedürftigen geflüchteten Menschen aus Syrien und Palästina in den aufnehmenden Gemeinden des Libanon verbessert werden. Durch kurzfristige Beschäftigungsangebote wird die Möglichkeit geschaffen, auf menschenwürdige Weise ein Einkommen zu erzielen. Zugute kommen diese Maßnahmen sowohl den syrischen und palästinensischen Geflüchteten als auch der libanesischen Bevölkerung in den Gemeinden, die Geflüchtete aufnehmen.

Konkret wird in dem Vorhaben u. a. die Wasser- und Abwasserinfrastruktur gezielt ausgebaut oder rehabilitiert – mit Unterstützung der lokalen Bevölkerung. Das bedeutet zum Beispiel, Trinkwasserbehälter zu bauen, Abwasserleitungen zu legen und Quellen zur Wasserversorgung einzufassen. Letzteres geschah auch bei der Nabaa-Al-Tasseh-Quelle. Hier wurde die existierende Quelfassung ertüchtigt, um einen Teil des Wassers während der Wintermonate für die Versorgung der umliegenden Gemeinden mit Wasser zu nutzen und so die Energiekosten für das Pumpen von Wasser aus Bohrlöchern erheblich zu senken. Von dem Vorhaben profitieren die beim Bau beschäftigten Mitarbeiter sowie die Bevölkerung der mit Wasser versorgten Gemeinden – rund 415.000 Menschen.



Die Nabaa-Al-Tasseh-Quellen liegt im Süden des Libanon.



## Die Beschwerde

Beschwerden gegen dieses Vorhaben gingen bei der KfW und bei UNICEF ein. Mehrere Personen umliegender Gemeinden sowie einer Umwelt-Nichtregierungsorganisation äußerten die Befürchtung, dass das Projekt zum Austrocknen des Zahraniflusses führen und sich negativ auf das Ökosystem und dessen Artenvielfalt auswirken könnte. Auch wurde der Vorwurf geäußert, dass das Projekt begonnen wurde, ohne auf die notwendigen Genehmigungen gewartet zu haben. Drei zulässige Beschwerden wurden von der Zentralen Beschwerdestelle weiter verfolgt.

## Der Umgang mit der Beschwerde

Im vorliegenden Fall erwiesen sich die Befürchtungen als unbegründet, da technische Lösungen negative Auswirkungen auf das Ökosystem verhindern. So wird in den Sommermonaten, in denen sich der Durchfluss aus der Quelle verringert, kein Wasser entnommen und der Basisabfluss des Flusses durch das Projekt nicht beeinträchtigt. Die Wasserentnahme wird strikt reguliert, der Wasserstand täglich überprüft und monatlich an das Umweltministerium berichtet.

Im Umgang mit den Beschwerden fokussierten sich die Maßnahmen daher auf Kommunikation und Aufklärung, um die Missverständnisse hinsichtlich der Absicht und der Konzeption des Projekts auszuräumen.

So vereinbarte die KfW mit dem Projektträger UNICEF, den Austausch mit den Beschwerdeführern und anderen vom Projekt Betroffenen zu suchen und erneut und umfassend über das Projekt zu informieren. UNICEF nahm über den Wasserversorger schriftlich mit den Beschwerdeführern Kontakt auf. Zugleich wurde das Vorhaben den diversen Interessengruppen mündlich in verschiedenen Treffen und öffentlichen Anhörungen vorgestellt und die geplanten technischen Lösungen präsentiert und ausführlich erläutert.

Das Projekt wurde mittlerweile fertiggestellt und ist seit dem 21. März 2023 in Betrieb. Es sind seither keine weiteren Beschwerden eingegangen.

Grundsätzlich ist es wichtig, mit den Beschwerdeführern zu klären, was die Anliegen genau sind und welche Motive hinter einer Beschwerde liegen. Nicht selten vermitteln die genannten Anliegen nur einen Teil der Sorgen oder es stehen ganz andere als die genannten Themen hinter einer Beschwerde.

## „Ich finde es wichtig, dass unsere Konfliktlösungen von Dauer sind“

Interview zu einem lokalen Beschwerdemechanismus – das Projekt PROSECEAU in der Demokratischen Republik Kongo

Mithilfe des Projekts PROSECEAU wird in der Großstadt Mbuji-Mayi die Wasserversorgung für ca. zwei Millionen Menschen rehabilitiert und erweitert. Finanziert wird das Vorhaben von der African Development Bank und der KfW Entwicklungsbank. Um mögliche Konflikte zwischen den Projektbeteiligten sowie Beschwerden aus der Bevölkerung und verschiedenen Institutionen möglichst schon im Vorfeld auszuräumen, wurde im September 2022 das „Comité de Gestion de Conflit (CGC)“ ins Leben gerufen, denn: „Konflikte sind integraler Bestandteil eines Projektlebens, da sie durch die wechselseitige Abhängigkeit verschiedener Akteure unvermeidbar sind“, betont Bienvenue Ntini von REGIDESO, dem städtischen Wasserversorgungsunternehmen in der Demokratischen Republik Kongo. Das CGC ist – als sogenannter lokaler Beschwerdemechanismus (Seite 6 Infobox „Lokaler Beschwerdemechanismus“) – ein wichtiges Instrument zur Nachverfolgung der Umsetzung der internationalen Umwelt- und Sozialstandards auf Projektebene. Wie so ein lokaler Beschwerdemechanismus funktioniert, zeigt das folgende Interview mit Bienvenue Ntini, der REGIDESO im „Comité de Gestion de Conflit (CGC)“ vertritt.

### Welche Personen oder Institutionen sind im CGC vertreten?

Unser Comité setzt sich aus 14 Mitgliedern verschiedener Institutionen zusammen:



**Nabaa-Al-Tasseh-Quelle**, ein Projekt unter der Leitung des South Lebanon Water Establishment (SLWE) und des Ministeriums für Energie und Wasser.



**Bienvenue Ntini**  
von REGIDESO

REGIDESO stellt drei Personen; und je eine Person kommt von dem beteiligten Bauunternehmen, einer Menschenrechts-NRO und einer Frauenrechts-NRO. Je eine Person vertritt zudem die Grundstückseigentümer, die Arbeiter der Diamantenmine und den Betreiber des Bakwanga-Bergwerks (Anmerkung: Vertreter des wirtschaftlichen Rückgrats von Mbuji-Mayi). Religiöse Bewegungen stellen zwei, staatliche Behörden drei Personen. Wir treffen uns vierteljährlich, bei größeren Konflikten auch häufiger. Die Treffen finden am Projektstandort statt. Es gibt aber auch telefonischen oder elektronischen Austausch zwischen den Mitgliedern der Gruppe. Alle Konflikte werden auf der Ebene des CGC-Komitees erfasst und verwaltet, und als mitfinanzierende Institution erhält die KfW vierteljährlich einen Bericht über unsere Arbeit.

### Was sind die häufigsten Ursachen für Konflikte?

Die häufigsten Konflikte drehen sich um die Frage, wem eine Immobilie gehört, wenn handfeste Nachweise und Unterlagen wie Landtitel fehlen. Oder es geht um die Aufteilung des Eigentums zwischen Erben oder Rechtsnachfolgern aufgrund noch nicht abgeschlossener Prozesse. Aber auch Meinungsverschiedenheiten und Fehler bei der Bewertung des verlorenen Eigentums im Zusammenhang mit Enteignungen und Umsiedlungen führen zu Konflikten, ebenso wie unterschiedliche Vorstellungen über den Verlauf von Grundstücksgrenzen.

### Welche konkreten Beschwerden gab es bis dato in Ihrem Vorhaben?

Wir haben seit September 2022 sechs Beschwerden, die ausschließlich von den Bauunternehmen und Bürgerbewegungen kamen, analysiert und darauf reagiert. Die erste Sitzung des Comités fand im Januar 2023 statt und behandelte u. a. folgende Beschwerden:

- Ausgrabung von Wasserleitungen durch eine NRO
- Beschädigung von Glasfaserleitungen durch ein Bauunternehmen
- Beschädigung der Trinkwasserleitung durch Straßenbauprojekte
- Zusammenarbeit mit verschiedenen Institutionen (NROs, Privatfirmen und Industrie) im Bereich der Trinkwasserversorgung

Diese Themen wurden gemeinsam besprochen und im Nachgang mit Hilfe des CGC einvernehmliche Lösungen zwischen den Konfliktparteien gefunden. Weitere Beschwerden zu Arbeitssicherheit, Schutz der Bevölkerung und der Umwelt gab es bis zu diesem Zeitpunkt nicht.

### Wie geht das CGC mit den Beschwerden um?

Das CGC hat ein Register für alle Arten von Beschwerden eingerichtet. Nach Überprüfung durch das CGC wird entschieden, ob der Fall durch das CGC bearbeitet wird oder, wie im Fall von Beschwerden zu geschlechtsspezifischer Gewalt, an die lokale Justiz übergeben wird. Der Sekretär des CGC sammelt die Beschwerden und legt sie dem Comité zur Bearbeitung und Schlichtung vor.

### Wie hilft CGC konkret dabei, zu einvernehmlichen Lösungen zwischen den Konfliktparteien zu kommen?

Das CGC versucht, die Wahrnehmung des Konflikts bei allen Beteiligten so zu verändern, dass ein umwelt- und sozialverträglicher Umgang ermöglicht wird. Dabei arbeitet es daran, die wesentlichen Konfliktelemente herauszufiltern, um diese effektiv anzugehen und zu bewältigen. Außerdem untersuchen wir im CGC unterschiedliche Konfliktmanagement-Ansätze und ihre spezifischen Vor- und Nachteile. Und wir schlagen alternative Konfliktbewältigungsmethoden (ACMM) im kooperativen Stil vor, die darauf abzielen, gemeinsame und gegenseitige Interessen zu identifizieren, ohne dabei die Bedürfnisse der Bevölkerung zu vernachlässigen.

### Ist das CGC in der Demokratischen Republik Kongo einmalig?

Unser CGC ist nicht das einzige in der Demokratischen Republik Kongo. Dieses Instrument zur Überwachung der Umwelt- und Sozialverträglichkeit hat die kongolesische Umweltbehörde für alle Großprojekte vor Beginn der Arbeiten zur Pflicht gemacht.



Mbuji-Mayi hat rund 2,2 Millionen Einwohner und ist die Hauptstadt der Provinz Kasai-Oriental.



Neue Niederlassung der REGIDESO in Mbuji-Mayi, einem Projekt kongolesisch-deutscher Zusammenarbeit

### Was schätzen Sie persönlich an der Arbeit im Comité, Herr Ntini?

Ich schätze es sehr, wenn alle an der Streitigkeit beteiligten Parteien eine Einigung erzielen. Noch besser ist, wenn die beschwerdeführenden Personen oder Körperschaft davon überzeugt sind, dass die Streitigkeit auf faire und angemessene Weise gehandhabt und gelöst wurde. Auch sehr wichtig: Die getroffenen Maßnahmen stellen eine dauerhafte Lösung dar. Und schließlich: Wenn das Komitee nach der Prüfung der Beschwerde dazu auffordert, dass etwas korrigiert, modifiziert oder geändert werden muss, um die Situation zu verbessern und den Schaden zu beheben – und dies dann (meist) auch geschieht! Bisher jedenfalls verliefen alle erfassten Konflikte für alle Beteiligten zufriedenstellend.

### Welche Herausforderungen sehen Sie bei der Arbeit des CGC?

Das CGC des PROSECEAU-Projekts verfügt, wie sonst üblich, über keinerlei Budget. Und nicht alle Mitglieder sind genügend motiviert, an unseren Treffen teilzunehmen. Aber das Engagement und der Arbeitsgeist der Mitglieder, die in den Arbeitssitzungen anwesend sind, lässt mich hoffen, dass wir vom CGC alle Konfliktfälle frühzeitig lösen können und diese nicht vor Gericht landen.

**Starker Andrang an einer öffentlichen Zapfstelle in Mbuji-Mayi.** Diese von der REGIDESO betriebenen Zapfstellen dienen zur Versorgung der Bevölkerung mit sauberem Trinkwasser.



## Wie wir unseren Beschwerdemechanismus weiterentwickeln

Mit Inkrafttreten des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) am 1. Januar 2023 hat die KfW die menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten im eigenen Geschäftsbetrieb vertieft und die „Grundsatzklärung der KfW und ihrer Tochterunternehmen zu Menschenrechten und zu ihrer Menschenrechtsstrategie“ verabschiedet. Dabei wurden die Möglichkeiten für Hinweisgeber und Beschwerdeführer, ihrem Anliegen Gehör zu verschaffen, noch erweitert. Konkret bedeutet das, dass die KfW nun auch allen Beschwerden und Hinweisen nachgeht, die potenzielle menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Pflichtverletzungen in der Lieferkette von eigenen Beschaffungen betreffen. Weitere Details zum Verfahren finden Sie in der [LkSG-Verfahrensordnung](#).

Die Umsetzung des LkSG erforderte auch, innerhalb des Konzerns zu prüfen, inwieweit der bestehende Beschwerdemechanismus der Entwicklungsbank in das neue – vom Bereich Compliance für die KfW verantwortete – LkSG-Beschwerdeverfahren integriert wird. Da das LkSG formal jedoch nicht auf das Finanzierungsgeschäft anzuwenden ist, ist der Beschwerdemechanismus zunächst weiterhin bei der KfW Entwicklungsbank angesiedelt. Wir werden ihn kontinuierlich weiterentwickeln, da wir menschenrechtliche Sorgfaltspflichten in der Zusammenarbeit mit den Partnerländern sehr ernst nehmen. Aktuell überprüfen wir zum Beispiel, wie es für Beschwerdeführer noch einfacher werden kann, ihre Anliegen zu vertreten und für alle Beteiligten gute Lösungen zu erarbeiten, und welche zusätzlichen Strukturen die KfW etablieren kann, um die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle zu stärken. Bei allen Maßnahmen orientieren wir uns an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.

Für die kontinuierliche Verbesserung unseres Beschwerdemechanismus sind neben regelmäßigen Schulungen auch der stetige Austausch mit anderen Organisationen, die einen Beschwerdemechanismus etabliert haben, notwendig. Dies geschieht zum Beispiel über das Independent Accountability Mechanisms Network (IAMnet), in dem wir seit Anfang 2022 Mitglied sind. Auch der Austausch mit anderen Stakeholdern soll weiter intensiviert werden.



# Übersicht Beschwerden 2022 und 2023

Eingang	Vorhaben	Sektor	Land	Thema der Beschwerde	Status (31.12.2023)
08.02.2022	Förderung von Erneuerbaren Energien und Energieeffizienz	Energie	Pakistan	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
23.02.2022	SFD Bildung im ländlichen Raum	Bildung	Jemen	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
23.03.2022	Storm Water and Renewable Energy for Wash Facilities in Gaza	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Palästin. Gebiete	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
22.04.2022	SFD Krisenprogramm Bildung (VPT I)	Bildung	Jemen	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
21.04.2022	Ernährungssicherung durch Stärkung des Landwirtschaftssektors	Andere multisektorale Maßnahmen	Niger	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
03.05.2022	Modernisierung von Bewässerungssystemen im Medjadatal	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Tunesien	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
05.05.2022	Unterstützungsprogramm ukrainische Banken Phase II	Finanzsektor	Ukraine	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
20.06.2022	Solarstrom und Energieeffizienzmaßnahmen für Gastkommunen in der Türkei mit Flüchtlingen	Energie	Türkei	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
25.06.2022	Darlehen zur Unterstützung der Rückkehr von Binnenflüchtlingen im Irak	Frieden & Sicherheit	Irak	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
08.08.2022	Förderung von Erneuerbaren Energien und Energieeffizienz	Energie	Pakistan	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
16.08.2022	Education for all times of crisis 2	Bildung	Türkei	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
04.10.2022	UNICEF Libanon: WASH IV	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Libanon	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
05.10.2022	UNICEF Libanon: WASH IV	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Libanon	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
05.10.2022	UNICEF Libanon: WASH IV	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Libanon	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
21.10.2022	Programm Erneuerbare Energien – Wind Farm Gulf of el Zayt	Energie	Ägypten	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen
31.10.2022	Programm Erneuerbare Energien – Wind Farm Gulf of el Zayt	Energie	Ägypten	Governance-Aspekte finanzieller Operationen	abgeschlossen

## Übersicht Beschwerden 2022 und 2023

<b>Eingang</b>	<b>Vorhaben</b>	<b>Sektor</b>	<b>Land</b>	<b>Thema der Beschwerde</b>	<b>Status (31.12.2023)</b>
15.11.2022	Darlehen zur Unterstützung der Rückkehr von Binnenflüchtlingen im Irak	Energie	Irak	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
30.01.2023	Schulbauprogramm	Bildung	Jordanien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
16.02.2023	Förderung der beruflichen Bildung	Bildung	Mauretanien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
02.03.2023	Rehabilitierung Kläranlagen Karak / Kofranjah	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Jordanien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
10.03.2023	Optimierung der Energiebilanz durch Biogasgewinnung aus Klärschlamm (DKTI)	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Jordanien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
20.03.2023	Förderung von Erneuerbaren Energien und Energieeffizienz	Energie	Pakistan	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	in Bearbeitung
29.03.2023	Urbane Klimaanpassung in Zentralamerika – Komponente Honduras	Umweltschutz	Honduras	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
04.04.2023	Klimaresilienter Wiederaufbau nach Flutkatastrophe in Kerala	Transport & Lagerhaltung	Indien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
11.04.2023	Regional Infrastructure Development Fund RIDF Phase VI	Anderer multisektorale Maßnahmen	Afghanistan	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
12.06.2023	Regionalprogramm Palästinensische Flüchtlingslager Nahost (REPAC IX)	Anderer multisektorale Maßnahmen	Paläst. Gebiete	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
12.06.2023	Regionalprogramm Palästinensische Flüchtlingslager Nahost (REPAC IX)	Anderer multisektorale Maßnahmen	Paläst. Gebiete	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
14.06.2023	PRODIA II – Dezentrale Finanzierung von Infrastruktur	Staat und Zivilgesellschaft	Mosambik	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
22.06.2023	EAC-Regionalkorridor Mombasa-Mariakani	Transport & Lagerhaltung	Kenia	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
17.06.2023	Energieeffizienz-Sektorprogramm Stromübertragung	Energie	Albanien	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	im Monitoring
20.06.2023	Netzanbindung GET FiT	Energie	Uganda	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	in Bearbeitung
19.07.2023	Geothermie I	Energie	Indonesien	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	in Bearbeitung
20.07.2023	SFD Wasser-/ Abwasserprogramm (VPT III)	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Jemen	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen
21.07.2023	Grenzüberschreitendes Biosphärenreservat Prespa	Umweltschutz	Albanien	Governance-Aspekte finanziert Operationen	abgeschlossen

## Übersicht Beschwerden 2022 und 2023

<b>Eingang</b>	<b>Vorhaben</b>	<b>Sektor</b>	<b>Land</b>	<b>Thema der Beschwerde</b>	<b>Status (31.12.2023)</b>
29.07.2023	Abwasser-Wiederverwendung Nablus	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Paläst. Gebiete	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
21.08.2023	Frauenbeschäftigung im privaten Gesundheitssektor	Staat und Zivilgesellschaft	Pakistan	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
12.09.2023	Städtische Wasserversorgung Sekundärstädte III	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	DR Kongo	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
14.09.2023	Wiederaufbau von Wohnraum im Gaza-Streifen	Wohnungsbau	Paläst. Gebiete	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
12.10.2023	PISEAU II: Verbesserung des Wasserressourcenmanagements	Landwirtschaft	Tunesien	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
19.10.2023	Energieeffizienz-Sektorprogramm Stromübertragung	Energie	Albanien	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	in Bearbeitung
23.10.2023	Finanzierung von Lehrergehältern für die Unterrichtung von syrischen Flüchtlingskindern	Bildung	Jordanien	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
25.10.2023	Sektorprogramm Wasser IV	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Albanien	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	in Bearbeitung
20.11.2023	Darlehen zur Unterstützung der Rückkehr von Binnenflüchtlingen im Irak	Frieden & Sicherheit	Irak	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
20.11.2023	Darlehen zur Unterstützung der Rückkehr von Binnenflüchtlingen im Irak	Frieden & Sicherheit	Irak	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
20.11.2023	Darlehen zur Unterstützung der Rückkehr von Binnenflüchtlingen im Irak	Frieden & Sicherheit	Irak	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen
11.12.2023	Förderung eines Kreditgarantiefonds für Infrastruktur – Infra-Credit II	Finanzsektor	Nigeria	Umwelt, Sozial- und menschenrechtliche Auswirkungen	abgeschlossen
22.12.2023	Abwasserprogramm: Nexus und Ressourcenschutz	Wasser und Abwasser/Abfallentsorgung	Jordanien	Governance-Aspekte finanziertter Operationen	abgeschlossen

**Herausgeber**

KfW Bankengruppe  
Geschäftsbereich KfW Entwicklungsbank  
Palmengartenstraße 5–9  
60325 Frankfurt am Main  
Telefon 49 69 7431-0  
[info@kfw-entwicklungsbank.de](mailto:info@kfw-entwicklungsbank.de)  
[www.kfw.de](http://www.kfw.de)

**Gestaltung und Umsetzung**

CUBE Kommunikationsagentur GmbH

**Bildnachweise**

KfW/Jonas Wresch (Titel), Quelle: KfW/Thomas Meyer (S. 3), KfW/Mario Roidt (S. 9 oben), KfW/Dr. Jochen Sinn (S. 9 unten, 10, 11)

Frankfurt am Main, Stand: Mai 2024