

Uitspraak inzake Arisa - C&A Nederland C.V.

Uitspraak van de Klachten- en Geschillencommissie bij het Convenant Duurzame Kleding en Textiel (hierna: "KGC") als bedoeld in paragraaf 1.3 van het Convenant Duurzame Kleding en Textiel (hierna: "CKT" of "Convenant")

Inzake:

Stichting Arisa (hierna: "Arisa"), voorheen Stichting Landelijke India Werkgroep, gevestigd te Utrecht, vertegenwoordigd door mevrouw S. Claassen en mevrouw D. Heyl; klagster;

tegen

De commanditaire vennootschap C&A Nederland C.V. (hierna: "C&A"), gevestigd te Amsterdam, vertegenwoordigd door de heer K. Eisenreich en de heer M. Reidick; verweerster.

1. Procedure

- 1.1 De KGC heeft kennis genomen van de volgende stukken:
 - Van Arisa het klaagschrift d.d. 15 mei 2020 met vijf bijlagen, aanvullende informatie bij e-mail d.d. 9 juni 2020 en bij e-mail d.d. 11 september 2020 met drie bijlagen.
 - Van C&A het verweerschrift d.d. 12 augustus 2020 met één bijlage.
- 1.2 Op 16 juni 2020 heeft de KGC Arisa voorlopig ontvankelijk verklaard in haar klacht als Belanghebbende.
- 1.3 Op 21 september 2020 is een hoorzitting gehouden, waarbij beide partijen verschenen zijn, Arisa fysiek en C&A via een internetverbinding. Arisa heeft zich van een pleitnota bediend die is overgedragen.

2. Feiten

- 2.1 Arisa is Convenantspartij. Blijkens haar statuten is haar doel:

"De stichting stelt zich ten doel om vanuit Nederland de verdediging van mensenrechten in Zuid-Azië te ondersteunen en te versterken, samen met lokale organisaties. De stichting doet dit door middel van de volgende activiteiten:

- a. pleitbezorging en beleidsbeïnvloeding bij politiek en bedrijven*
- b. kritische dialoog*
- c. maatschappelijke bewustwording van mensenrechtenschendingen en misstanden in - productieketens; en*

d. het verrichten en steunen van onderzoek dat in dienst staat van al het hierboven vermelde."

- 2.2 C&A heeft de Verklaring bedrijven betreffende Convenant Duurzame Kleding en Textiel (hierna: "Verklaring bedrijven CKT") getekend.
- 2.3 Verweerster maakt gebruik van Cotton Blossom Private Ltd. in Tamil Nadu in het zuiden van India om kleding te produceren (hierna: "Leverancier"). Zij maakt gebruik van Unit 1 en enkele andere Productie Units van deze Leverancier.
- 2.4 Arisa heeft bij e-mail van 24 oktober 2019 aan het secretariaat CKT een aantal door haar gestelde misstanden bij de Leverancier aangekaart met het verzoek deze te delen met die bedrijven die de Verklaring bedrijven CKT hebben getekend, die daar kleding van betrekken. Het secretariaat CKT heeft dat op 25 oktober gedaan.
- 2.5 Er is in de periode 4 november 2019 tot en met 9 april 2020 via mail en telefoon regelmatig contact geweest tussen Arisa en C&A over de gestelde misstanden. Partijen zijn niet tot een minnelijke oplossing gekomen.

3. Standpunt Arisa

- 3.1 Arisa is, kort samengevat, van mening dat werknemersrechten bij de Leverancier veronachtzaamd en geschonden worden. Zij stelt in het klaagschrift concreet verschillende misstanden. Deze worden hierna in de paragraaf *Beoordeling onder Gestelde misstanden bij Leverancier* besproken. Zij verwacht dat C&A zowel bij deze Leverancier als in haar hele supply chain, haar verantwoordelijkheid neemt en structureel aandacht vraagt voor tekortkomingen en schendingen van werknemersrechten. Gezien het groeiend aantal schendingen in het laatste jaar verwacht zij van C&A directe actie. Ook vraagt zij zich af of de stappen die C&A in dit kader tot nu toe heeft gezet, adequaat zijn.
- 3.2 Arisa is meer algemeen van mening dat C&A onvoldoende informatie met haar wil delen. Zij voelt zich niet betekenisvol betrokken door C&A. Zij zou meer en vollediger informatie willen krijgen van C&A en goed meegenomen worden wanneer er issues spelen. Sinds najaar 2019 voert zij met C&A overleg. Arisa kreeg op veel vragen geen of beperkt antwoord, onder meer over de stappen die C&A zette om de door Arisa gestelde misstanden op te lossen. Zo kreeg Arisa geen inzage in herstelplannen waardoor zij en haar lokale partners niet konden nagaan of er maatregelen getroffen waren naar aanleiding van hun klachten/signalen en of die maatregelen voldoende en doeltreffend waren om de gesignaleerde problemen op te lossen.

Veel informatie die C&A in het verweerschrift deelde, was nieuw voor Arisa. Het is voor Arisa onduidelijk waarom deze informatie niet eerder gedeeld is. Zij had deze informatie graag eerder ontvangen. Mogelijk had dan vruchtbaarder overleg gevoerd kunnen worden.

Ook mét het verweerschrift blijven veel vragen onbeantwoord stelt Arisa. Zo blijft onduidelijk hoe verschillende klachten over misstanden door C&A onderzocht zijn en hoe zij tot haar conclusies komt. In het bijzonder blijft onduidelijk of en hoe de rechthebbenden en belanghebbenden bij de misstanden - werknemers, vakbonden en organisaties die werknemers vertegenwoordigen - bij deze onderzoeken en de te treffen maatregelen betrokken zijn.

- 3.3 Arisa stelt verder dat de toegang tot remedie en herstel ('access to remedy') slecht is geregeld voor werknemers bij Leverancier. De klachtenprocedures bij Leverancier voldoen niet aan de wettelijke eisen die in India gelden en ook niet aan de OESO richtlijnen.
- 3.4 Arisa betwijfelt om een aantal redenen - gebrekkige communicatie en transparantie en het mogelijk stopzetten van de samenwerking met verschillende productie units van Leverancier - de mate van commitment van C&A om werknemersrechten in de supply chain aan te kaarten zoals bedoeld in het CKT en de OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen.
- 3.5 Arisa verzoekt de KGC de klacht gegrond te verklaren en aan C&A te verzoeken om ten eerste de 'access to remedy' te verzekeren voor alle getroffen werknemers bij Leverancier en ten tweede structurele verbeteringen door te voeren in de due diligence ten aanzien van de naleving van mensenrechten. Arisa heeft in haar pleitnota een lijst verbeteracties daartoe opgesteld en verzoekt de KGC om het secretariaat CKT verantwoordelijk te maken voor het monitoren van de uitvoering van de verbeteracties.

4. Verweer C&A

- 4.1 C&A stelt kort samengevat dat zij haar verantwoordelijkheid zeer serieus neemt. IMVO is al meer dan tien jaar een structureel onderdeel van haar beleid. Zij richt zich op langdurige samenwerkingsrelaties. Zij heeft een eigen Code of Conduct for the supply of Merchandise (CoC) die duidelijk aangeeft wat zij van leveranciers verwacht. De CoC maken onderdeel uit van elke zakelijke relatie. C&A monitort en sanctioneert schendingen van de CoC.

C&A ondersteunt de leveranciers bij het voldoen aan en implementeren van de vereisten uit de CoC. Zij stimuleert leveranciers ook via het Supplier Ownership Program om de nodige competenties te ontwikkelen om proactief belangrijke onderwerpen aan te kaarten.

C&A stelt dat zij voldoet aan de due diligence verplichtingen uit de OESO richtlijnen en het CKT en dat haar due diligence maatregelen verder gaan dan de minimum standaarden. Zij voert regelmatig onaangekondigde audits uit op de individuele productie units van Leverancier of toeleveranciers daarvan, en deelt de resultaten met de Leverancier. Wanneer niet wordt voldaan aan vereisten uit de CoC moet de Leverancier een herstelplan ('Corrective Action Plan' (hierna: "CAP")) opstellen en implementeren. C&A controleert regelmatig de uitvoering van de CAP's. Niet adequaat oplossen van tekortkomingen in naleving van de CoC kan leiden tot verlaging van de beoordeling van een productie unit. Bij ernstige of herhaalde schending van de CoC kunnen sancties met betrekking tot de contractuele relatie opgelegd worden, variërend van verlaging van de omvang van orders tot tijdelijke opschorting of zelfs beëindiging van de zakelijke relatie. Dat laatste doet C&A niet graag omdat zij streeft naar langdurige samenwerkingsrelaties met leveranciers.

- 4.2 C&A stelt dat zij graag samenwerkt met externe stakeholders, waaronder NGO's zoals Arisa. Zij streeft naar een continue verbetering van de omstandigheden en duurzaamheid in de hele keten. Zij is zich bewust dat dit een kwestie van lange adem is en een permanente dialoog met verschillende stakeholders vereist. Zij vindt het in dit kader vanzelfsprekend om open te staan voor suggesties en voorstellen van derden. Zij zou deze klachtprocedure dan ook graag benutten om

tot een positief resultaat te komen voor alle stakeholders en geeft aan dat zij open staat voor overleg over een minnelijke regeling.

- 4.3 C&A geeft aan dat zij zich vanaf de start van het overleg met Arisa in oktober 2019, grote inspanningen heeft getroost om adequaat te reageren op de door Arisa gestelde schendingen van werknemersrechten. Zij heeft onderzoek gedaan en de resultaten met Arisa gedeeld binnen de mogelijkheden die zij op dat moment had. In de periode oktober 2019 tot en met februari 2020 heeft zij ook direct gereageerd naar en regelmatig contact gehad met Arisa zoals blijkt uit de door Arisa overgelegde e-mail correspondentie. Zij heeft niet geprobeerd feiten achter te houden, processen te vertragen of iets te verbergen.

Vanaf maart 2020 was het voor C&A lastig informatie te achterhalen doordat met de lock down wegens Covid-19 wereldwijd zowel eigen werknemers als werknemers bij Leverancier tijdelijk niet werkten of niet bereikbaar waren.

- 4.4 Per gestelde misstand voert C&A verweer. Tevens reageert C&A op het verzoek van Arisa om opheldering met welke productie units van Leverancier C&A nog werkt. Deze worden hierna in de paragraaf *Beoordeling onder Gestelde misstanden bij Leverancier* besproken. In algemene zin geeft C&A aan dat de klachten door Arisa weinig concreet onderbouwd waren, hetgeen het lastig maakte te bepalen of klachten gegrond waren omdat men niet goed kon nagaan en vaststellen of beschuldigingen terecht en juist waren. C&A is afhankelijk van informatie van derden en heeft concrete informatie over personen of voorvallen nodig opdat zij of haar vertegenwoordiger ter plekke de oorzaak van een klacht kan achterhalen.
- 4.5 C&A verzoekt verder de KGC een indicatie te geven wat in het algemeen van partijen verwacht wordt aan informatievoorziening en acties. Zij geeft aan dat bedrijven behoefte hebben aan meer duidelijkheid rondom de eisen die gesteld worden aan informatieverstrekking, zoals: Op welk niveau wordt concreet bewijs bij klachten verwacht van klager? Tot op welk niveau wordt onderzoek verwacht van verweerder om de klachten te kunnen weerleggen? Welke informatie en tot op welk detailniveau dient een bedrijf te delen met een NGO of andere Stakeholder teneinde de noodzakelijke transparantie te bieden? Welke informatie valt onder bedrijfsgeheim waar het belangen van een leverancier of opdrachtgever betreft?

5. Beoordeling

De KGC komt op grond van de schriftelijk gewisselde informatie en de toelichting tijdens de hoorzitting tot de volgende beslissing.

Ontvankelijkheid

- 5.1 De klacht is ingediend door Arisa op eigen titel (Belanghebbende in de zin van artikel 1.10 Procesreglement KGC) én als vertegenwoordiger (Gemandateerde in de zin van artikel 1.7 Procesreglement KGC) van een lokale informele werknemersorganisatie die door getroffen werknemers is gemandateerd. Zowel de lokale werknemersorganisatie als de werknemers willen anoniem blijven in verband met angst voor represailles door Leverancier.
- 5.2 Naar het oordeel van de KGC is de klacht ontvankelijk voor zover deze is ingediend door Arisa als Belanghebbende. Er is voldaan aan de vereisten van artikelen 9 en 10 Procesreglement KGC: Arisa heeft eerst getracht met C&A tot een minnelijke oplossing te komen. De Klacht is binnen een redelijke termijn

ingediend na het optreden van de kwesties. Eén of meer van de kwesties over letsel, verlies of schade zijn van materiële betekenis voor Belanghebbende en kan/kunnen worden onderbouwd ten aanzien van de onderneming en op basis van het CKT. De klacht is per e-mail ingediend. Daarin is de naam van Belanghebbende - Arisa - genoemd en is, omdat zij een rechtspersoon is, een kopie van haar statuten overgelegd.

Rechtspersonen kunnen als Belanghebbende worden beschouwd in de zin van artikel 1.10 Procesreglement KGC wanneer de concrete belangen die zij volgens hun statutaire activiteiten en doelstellingen behartigen, zijn geschaad als gevolg van een schending van het CKT. Uit de statuten van Arisa volgt dat haar doelstelling is de verdediging van mensenrechten in Zuid-Azië te ondersteunen en te versterken. Arisa heeft in de klacht gesteld dat de werknemersrechten bij de Leverancier veronachtzaamd en geschonden worden.

C&A stelt dat Arisa niet heeft gesteld dat haar belangen zijn geschaad en betwijfelt om die reden de ontvankelijkheid. Anders dan C&A stelt gaat het er bij de beoordeling van de ontvankelijkheid evenwel om of Arisa stelt te zijn geschaad in de concrete belangen die zij volgens haar statutaire activiteiten en doelstellingen behartigt, in casu de bescherming van mensenrechten en rechten van werknemers in Zuid-Azië. Daarvoor is niet noodzakelijk dat zij ook is gemachtigd door individuele personen die stellen te zijn aangetast in hun mensenrechten en/of hun rechten als werknemer. Toereikend is dat Arisa stelt dat zij in dit blijktens haar statuten behartigde belang is geschaad.

- 5.3 Voor zover de klacht is ingediend door Arisa als Gemandateerde, is deze niet ontvankelijk. Er is niet voldaan aan het vereiste van artikel 10 Procesreglement KGC dat Gemandateerde bewijs overlegt van het door belanghebbende(n) verleende mandaat. De lokale organisatie en lokale werknemers zijn anoniem gebleven, zodat onduidelijk is van wie Arisa mandaat gekregen heeft en daarmee onduidelijk wie naast Arisa als procespartij moet worden aangemerkt en inzicht zou hebben in de processtukken.

Het vorenstaande laat onverlet dat Arisa de KGC had kunnen verzoeken het verleende mandaat en de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers alleen aan de KGC en niet aan C&A te verstrekken. Zij diende in dat geval te onderbouwen waarom geheimhouding van die namen gerechtvaardigd is.

De KGC had in dat geval onderzocht of C&A met die geheimhouding instemde, alvorens te beslissen omtrent de ontvankelijkheid. Indien C&A had ingestemd, zouden de bedoelde namen niet aan C&A zijn verstrekt, zou de KGC getoetst hebben of de lokale organisatie en/of lokale werknemers Belanghebbenden in de zin van artikel 1.10 Procesreglement waren en - indien dat het geval was - zou zij Arisa ontvankelijk hebben verklaard als vertegenwoordiger van de lokale organisatie en/of lokale werknemers.

Indien C&A niet zou hebben ingestemd met die geheimhouding, had zij nader verweer kunnen indienen omtrent de ontvankelijkheid van Arisa als vertegenwoordiger van de lokale organisatie en/of de lokale werknemers. De KGC had vervolgens beslist of geheimhouding van de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers gerechtvaardigd was. Bij het komen tot die beslissing had zij zoal meegewogen:

- Het belang van deze organisatie en/of werknemers bij geheimhouding en het belang van C&A om onderbouwd verweer te kunnen voeren, mede gelet op de

aard van de gevraagde voorziening.

- De omstandigheid dat C&A niet zelf de gestelde mensenrechtenschendingen en/of aantasting van rechten van werknemers heeft begaan.
- Het gegeven dat C&A op grond van art. 41 van het Procesreglement in deze procedure verplicht is tot geheimhouding. C&A had daarom hoe dan ook de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers niet met Leverancier mogen delen.
- Het gegeven dat art. 36 van het procesreglement de KGC ook de mogelijkheid biedt om deze namen in de uitspraak te anonimiseren.

De KGC had ook kunnen beslissen dat geheimhouding in zoverre gerechtvaardigd is dat de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers alleen aan een beperkte groep van personen binnen C&A, bijvoorbeeld haar vertegenwoordigers in deze procedure, bekend behoeven te worden gemaakt en dat deze vertegenwoordigers verplicht zijn die namen geheim te houden.

Indien de KGC had beslist dat geheimhouding van de namen jegens C&A gerechtvaardigd zou zijn geacht, zou Arisa de namen enkel aan de KGC hebben verstrekt, zou de KGC getoetst hebben of de lokale organisatie en/of lokale werknemers Belanghebbenden in de zin van artikel 1.10 Procesreglement waren en - indien dat het geval was - zou Arisa ook als vertegenwoordiger van de lokale organisatie en/of lokale werknemers ontvankelijk zijn.

Indien KGC had beslist dat geheimhouding van deze namen jegens C&A geheel of gedeeltelijk niet gerechtvaardigd zou zijn geacht, bijvoorbeeld in verband met bepaalde gevraagde voorzieningen of ten aanzien van de lokale organisatie of bepaalde personen, dan wel zou zijn beslist dat de namen alleen aan een beperkte groep van personen binnen C&A bekend hadden behoeven te worden gemaakt, had Arisa aan de KGC haar keuze kunnen aangeven op de volgende punten. Ten eerste of zij wilde vasthouden aan haar verzoek om geheimhouding van de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers. Ten tweede of zij de lokale organisatie en/of lokale werknemers wilde blijven vertegenwoordigen. Deze twee punten hangen met elkaar samen en leveren de volgende scenario's:

(1) Zou Arisa hebben aangegeven dat zij vasthield aan het verzoek om geheimhouding van de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers én dat zij hen wilde blijven vertegenwoordigen, dan zou zij niet ontvankelijk zijn verklaard ten aanzien van de lokale organisatie en/of lokale werknemers van wie de KGC had beslist dat geheimhouding van de namen jegens C&A niet (geheel) gerechtvaardigd wordt geacht. Ten aanzien van de lokale organisatie en/of lokale werknemers van wie de KGC had beslist dat geheimhouding wel gerechtvaardigd wordt geacht, zou Arisa ontvankelijk zijn verklaard wanneer deze lokale organisatie en/of werknemers inderdaad Belanghebbenden zijn.

(2) Zou Arisa hebben aangegeven dat zij haar verzoek om geheimhouding liet vervallen én dat zij de lokale organisatie en/of lokale werknemers wilde blijven vertegenwoordigen, dan zou zij de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers hebben moeten verstrekken aan C&A, dan wel - wanneer de KGC daartoe had beslist - aan de beperkte groep van personen binnen C&A die voor kennisneming waren aangewezen, en zou Arisa ontvankelijk zijn verklaard wanneer deze lokale organisatie en/of werknemers inderdaad Belanghebbenden zijn.

(3) Zou Arisa hebben aangegeven dat zij afzag van de vertegenwoordiging van de lokale organisatie en/of lokale werknemers, zou zij de namen van hen ook niet hebben hoeven verstrekken en zou de klacht in zoverre als ingetrokken zijn beschouwd.

De KGC heeft de mogelijkheid geopperd aan Arisa om te verzoeken de namen van de lokale organisatie en/of werknemers alleen aan de KGC bekend te maken, maar van die mogelijkheid heeft Arisa geen gebruik gemaakt.

Delen van informatie

- 5.4 Arisa heeft aangegeven van mening te zijn dat C&A onvoldoende informatie met haar wil delen en zij zich niet betekenisvol betrokken voelt door C&A. C&A heeft de KGC verzocht helderheid te verschaffen over de vraag hoe ver haar verplichting tot informatieverstrekking aan NGO's gaat teneinde de noodzakelijke transparantie te bieden. De KGC overweegt daarover als volgt.
- 5.5 Het Convenant brengt mee dat een aangesloten commerciële partij, zoals C&A, onder haar berustende informatie die betrekking heeft op de aan deze partij voorgelegde kwestie, die verband houdt met sociale omstandigheden en/of het milieu en die betrekking heeft op een specifieke productielocatie waar deze partij inkoop, zoals in dit geval Leverancier, in beginsel moet delen met niet-commerciële partijen (niet zijnde de Staat) die aangesloten zijn bij het CKT of die aan kunnen tonen dat zij voldoende representatief zijn om belanghebbenden te vertegenwoordigen in de specifiek aan de orde gestelde kwestie, voor zover deze niet commerciële partijen om verstrekking van specifieke sociale en/of milieu informatie die verband houdt met de aan de orde gestelde kwestie, hebben gevraagd en bij verstrekking daarvan een rechtmatig belang hebben. Het zou niet zo moeten zijn dat deze informatie pas onder druk van een procedure verstrekt wordt.
- 5.6 De vorenstaande beginselverplichting geldt echter niet indien de aangesloten commerciële partij aannemelijk kan maken dat zij de betreffende sociale en/of milieu informatie niet kan verstrekken omdat dit leidt tot schending van privacyregels en/of een risico voor vergelding tegen belanghebbenden, zoals werknemers, in het leven roept dan wel omdat deze informatie bedrijfsvertrouwelijk is of omdat verstrekking ervan kan leiden tot een onaanvaardbare inbreuk op haar goede naam. Indien een commerciële partij dergelijke belemmeringen aannemelijk kan maken, brengt dat echter niet mee dat zij zonder meer van informatieverstrekking kan afzien. Er dient in dergelijke gevallen te worden onderzocht of de informatie niet geheel of gedeeltelijk en/of in andere vorm, bijvoorbeeld geanonimiseerd, kan worden verstrekt.
- 5.7 Voor zover sprake is van informatie die niet onder de aangesloten commerciële partij berust, maar enkel bij de eigenaren of exploitanten van de productielocatie, en die overigens voldoet aan de hiervoor gestelde eisen voor verstrekking, kan van de aangesloten partij worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om die informatie te verkrijgen. Informatie berust niet bij een aangesloten commerciële partij of de exploitant of eigenaar van een productielocatie indien het gaat om nog niet bestaande informatie die alleen door nader onderzoek kan worden verkregen. Dit neemt overigens niet weg dat een aangesloten commerciële partij op grond van het Convenant onder omstandigheden wel gehouden kan zijn dit nadere onderzoek te verrichten.
- 5.8 Nu Arisa in dit geval om specifieke sociale informatie die betrekking had op de productielocatie van Leverancier, de herstelplannen, in het kader van haar contact met C&A over de door haar geuite klachten heeft gevraagd en C&A niet heeft aangegeven waarom die informatie niet kon worden verstrekt, terwijl zij die informatie in het kader van haar verweer tegen de klacht bij de KGC ook heeft verstrekt, heeft C&A door het niet verstrekken van die informatie gelet op

het vorenstaande niet aan haar verplichtingen uit het Convenant voldaan. Op dit punt is de klacht dus gegrond.

- 5.9 Het komt de KGC voor dat de voorliggende klacht niet in deze omvang bij haar terecht gekomen zou zijn wanneer C&A de informatie die zij in het kader van haar verweer tegen de klacht bij de KGC heeft verstrekt, eerder aan Arisa had verstrekt.
- 5.10 Arisa heeft ook aangegeven dat bij verschillende klachten over misstanden onduidelijk is of en hoe lokale werknemers betrokken worden bij het onderzoek daarnaar en de te treffen maatregelen. Naar haar mening dienen de werknemers daarbij betrokken te worden. C&A stelt dat zij een contractuele relatie met Leverancier heeft maar niet met diens werknemers, dat het aan de Leverancier is om herstelplannen op te stellen, ze te implementeren en om te bepalen wie zij daarbij betreft. Indien gewenst kan C&A helpen bij het opstellen van herstelplannen.

Naar het oordeel van de KGC wordt niet van C&A verwacht dat zij zelf rechtstreeks overlegt met de werknemers, zij heeft immers geen contractuele relatie met hen, maar ligt het wel op de weg van C&A om na te gaan of de Leverancier overlegt met de werknemers over het onderzoek en de herstelplannen en ligt het ook op de weg van C&A - als Leverancier niet of onvoldoende overlegt met werknemers - hierover in gesprek te gaan met de Leverancier.

Substantiëren van klachten

- 5.11 Ten aanzien van de vraag in welke mate van een klager verwacht mag worden concreet bewijs te leveren bij het indienen van een klacht, overweegt de KGC het volgende.
- 5.12 De klagende partij, in casu Arisa, dient haar klachten zodanig te substantiëren dat de wederpartij zich daartegen adequaat kan verweren en de KGC daarover een concreet oordeel kan geven, in verband waarmee de klager het aan de orde gestelde probleem zodanig concreet dient te onderbouwen dat de KGC kan beoordelen of het Convenant door de wederpartij ten aanzien van dat specifieke probleem, en waar van toepassing op een specifieke locatie, is nageleefd.
- 5.13 In welke mate een klacht dient te worden gesubstantieerd, hangt mede af van de gevraagde voorziening. Zo zal schadevergoeding een meer specifieke op de benadeelde toegespitste onderbouwing vergen dan een klacht over het niet goed uitvoeren van due diligence ten aanzien van een specifieke productielocatie. Ook in dat laatste geval dient echter te worden onderbouwd waarom op die specifieke productielocatie onvoldoende due diligence is uitgevoerd. In het algemeen is daarom ook in dat geval niet toereikend dat enkel een beroep wordt gedaan op meer algemene rapporten over de situatie in een bepaald land, welke rapporten echter wel kunnen dienen ter ondersteuning van een klacht. Met die algemene rapporten is echter niet zonder meer onderbouwd dat zich ook op de specifieke productielocatie de in dat rapport in meer algemene zin geconstateerde problemen voordoen.
- 5.14 KGC kan daarom geen beslissing nemen over klachten of misstanden die in te algemene zin geformuleerd zijn. Zij is beperkt tot een oordeel over klachten of misstanden die voldoende specifiek en concreet zijn geformuleerd en onderbouwd ten aanzien van een specifieke productielocatie of -locaties. Dat laatste is alleen anders indien de klager aannemelijk maakt dat de door een

onderneming uitgeoefende due diligence ten aanzien van alle productielocaties niet aan de in het CKT gestelde eisen voldoet.

- 5.15 Uitgangspunt bij de beoordeling van een klacht is het handelen van de wederpartij (die is aangesloten bij het Convenant), in casu C&A, in het licht van het Convenant en niet het handelen of nalaten van de eigenaar of exploitant van de productielocatie of die van betrokken lokale overheden. Het gaat er om of de wederpartij is tekortgeschoten in de uit het Convenant voor haar voortvloeiende verplichtingen.

Gestelde misstanden bij Leverancier

Enkele opmerkingen vooraf

- 5.16 Hieronder bij de beoordeling van de verschillende in de klacht concreet gestelde misstanden bij Leverancier, betreft de KGC enerzijds dat veel medewerkers betrokken bij IMVO, zowel eigen medewerkers van C&A als werknemers bij Leverancier, in de lock down periode vanaf maart 2020 tijdelijk niet werkten of niet bereikbaar waren. Anderzijds weegt zij mee dat de meeste punten uit de klacht in het half jaar vóór de lock down onder de aandacht van C&A zijn gebracht.
- 5.17 Ten aanzien van het verzoek van Arisa om opheldering met welke productie units van Leverancier C&A nog meer werkt, wordt het volgende beslist. C&A geeft aan dat deze informatie ook op de website staat. Arisa heeft niet onderbouwd waarom deze informatie ontoereikend is en waarom de verplichtingen van het CKT meebrengen dat C&A tot verdergaande informatieverstrekking zou zijn gehouden. Gelet daarop acht de KGC in zoverre geen sprake van handelen in strijd met het CKT.

C&A licht verder toe dat zij met een aantal productie units van Leverancier niet meer werkt omdat Leverancier besloten heeft deze niet meer in te zetten voor werk voor C&A.

Met de productie units waar C&A nog wel mee werkt zal de samenwerking per einde Q4 2020 beëindigd worden omdat C&A van mening is dat Leverancier onvoldoende kan voldoen aan de eisen uit het CoC van C&A. C&A heeft daarmee consequenties verbonden aan de door haar gestelde eisen op het terrein van de in het Convenant opgenomen verplichtingen. C&A heeft in de processtukken en ter zitting toegelicht dat zij in september 2019 aan Leverancier heeft aangekondigd de contractuele relatie met haar te zullen beëindigen per einde Q4 2020. Zij heeft gekozen voor een dergelijke lange opzegtermijn gezien haar langdurige relatie met Leverancier en haar IMVO beleid. Zij heeft aangegeven dat een combinatie van commerciële en sociale factoren aan dit besluit ten grondslag ligt. Eén van die factoren is het herhaaldelijk te laat afdragen van sociale premies door Leverancier waar C&A haar diverse malen op heeft aangesproken maar blijvende verbetering uitblijft. Arisa heeft niet betoogd dat deze wijze van beëindigen als zodanig een schending van de Convenantsverplichtingen oplevert en de KGC ziet overigens ook geen evidente aanwijzingen voor het tegendeel. Deze wijze van beëindigen zal daarom niet verder worden beoordeeld.

Gezondheidsaspecten

- 5.18 Een werknemster van Leverancier is overleden. Arisa stelt dat de werknemster is overleden aan dengue en dat zij in eerste instantie niet in de gelegenheid is gesteld om naar huis te gaan. Ook vier andere werknemers zijn opgenomen in het ziekenhuis met dengue gerelateerde klachten. Uit onderzoek is C&A gebleken

dat de werknemster medische verzorging heeft gehad van de arts werkzaam op de productie unit, na enkele dagen naar het ziekenhuis is vervoerd samen met enkele andere werknemers en nog enkele dagen later in het ziekenhuis is overleden aan longontsteking. C&A heeft geen indicatie gekregen dat werknemers adequate medische zorg onthouden wordt of Leverancier anderszins tekortgeschoten is.

Hoe triest dit overlijden ook is, de klacht is naar het oordeel van KGC niet voldoende gesubstantieerd en daarmee ongegrond. Met name heeft Arisa niet onderbouwd wat C&A gelet op de uit het Convenant voor haar voortvloeiende verplichtingen meer of anders had moeten doen om dit overlijden te voorkomen.

- 5.19 Zoals wettelijk verplicht is er een arts aanwezig op de productielocatie van Leverancier. Arisa stelt dat werknemers klagen dat de arts geen goede zorg verleent; verschillende aandoeningen zouden met dezelfde medicijnen behandeld worden. C&A geeft aan dat zij de klacht niet bevestigd krijgt. Zij checkt bij de due diligence altijd of er een medische post is op de productielocatie en of deze qua uitrusting en bezetting voldoet aan de wettelijke vereisten, dat dit in casu het geval is en dat de beoordeling of een arts de juiste diagnoses stelt, niet aan Leverancier of C&A is temeer er geen klachten zijn ontvangen over de arts.

De KGC overweegt dat hoewel gelet op hetgeen hierna wordt besproken ten aanzien van het functioneren van het op de productielocatie aanwezig grievance mechanisme onduidelijk is of er ook daadwerkelijk geen klachten waren over het functioneren van deze arts, Arisa niet voldoende heeft onderbouwd waarom C&A in dit opzicht de op haar rustende Convenantsverplichtingen onvoldoende heeft nageleefd. De enkele omstandigheid dat er over het functioneren van de arts mogelijk klachten zijn gerezen, brengt dat niet mee. C&A heeft bovendien met Leverancier besproken of zij op dit punt voldeed aan haar wettelijke verplichtingen. De klacht is daarmee ongegrond.

- 5.20 Meer algemeen overweegt KGC dat C&A niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor situaties die buiten haar invloedsfeer vallen. Mochten er veel klachten zijn over een dergelijke situatie, zou het wel getuigen van goede due diligence om te proberen uit te vinden wat er aan de hand is en bij gebleken gebreken het initiatief te nemen om Leverancier tot actie ter verbetering aan te zetten.
- 5.21 In de regio Tamil Nadu komt dengue voor, een ziekte die door muggen wordt overgebracht. Werkgevers zijn verantwoordelijk om maatregelen te nemen in en rond productielocaties en hostels om uitbraken van dengue te voorkomen. Arisa stelt dat Leverancier te weinig heeft gedaan om dengue te voorkomen, hetgeen ook zou blijken uit een krantenartikel volgens welk boetes opgelegd zijn aan fabrieken in de textielsector in de regio. C&A acht ook deze klacht niet bevestigd. Zij stelt dat zij bij haar risicoanalyse dengue als een serieus risico heeft gekwalificeerd, dat haar audit team de relevantie van dit risico bij Leverancier heeft benadrukt en Leverancier heeft gewezen op van overheidswege gevoerde informatiecampagne en verstrekt informatiemateriaal. Zij stelt verder dat Leverancier verschillende maatregelen heeft genomen zoals het spuiten van gif tegen muggen, het scholen van medewerkers over beschermende maatregelen tegen dengue en het verstrekken van medicijnen. Ook betoogt zij dat Leverancier heeft voldaan aan de door de overheid voorgeschreven maatregelen en dat het betreffende krantenartikel in algemene bewoordingen is gesteld en geen namen van fabrieken bevat.

Naar het oordeel van de KGC is klacht niet voldoende gesubstantieerd en daarmee ongegrond. In dit verband is verder van belang dat de verspreiding van dengue als zodanig geen omstandigheid is die Leverancier in haar macht heeft. Deze verspreiding kan daarmee niet zonder meer gelijk worden gesteld met op haar productielocatie bestaande arbeidsomstandigheden die zij in beginsel wel in haar macht heeft en waarop zij ook door C&A kan worden en wordt aangesproken. De bestrijding van dengue is immers ook in belangrijke mate een overheidsaangelegenheid.

- 5.22 Veel werknemers van de productielocatie van Leverancier wonen in hostels. Arisa stelt dat de sanitaire voorzieningen in sommige woonruimten van werknemers (hostels) niet hygiënisch zijn. Zij is van mening dat de Leverancier en ook C&A als afnemer van producten, een bepaalde verantwoordelijkheid hebben voor de kwaliteit van huisvesting ongeacht of deze in eigen gebouwen plaatsvindt of in gebouwen van de overheid, zeker waar het migrantenarbeiders betreft. Zij wijst er daarbij op dat Leverancier een eigen trainingsprogramma heeft opgezet in Noord-India teneinde werknemers te werven die vervolgens ver van huis te werk worden gesteld.

C&A wijst er op dat zij in de eigen CoC heeft opgenomen dat alle hostels in bezit van leveranciers regelmatig worden bezocht en onderzocht middels het standaard inspectieregime. Hostels die geen eigendom zijn van leveranciers vallen daar niet onder. In casu bezit de Leverancier alleen een hostel voor vrouwelijke werknemers. Als onderdeel van de due diligence voert C&A hier regelmatig onaangekondigde audits uit. Daaruit volgt dat dit hostel voldoet aan alle wettelijke vereisten, schoon en veilig is.

De hostels waar mannelijke werknemers wonen zijn eigendom van de staat, aldus C&A. De werknemers huren deze woonruimte zelf. Aangezien deze hostels geen eigendom zijn van Leverancier, maar van de overheid, is het voor C&A niet alleen moeilijk om inzicht te krijgen in de leefomstandigheden - immers zij is voor informatie over de leefomstandigheden afhankelijk van de Leverancier, maar die heeft alleen informatie over het hostel in eigen beheer - maar ook moeilijk om iets aan de kwaliteit van de huisvesting die van de overheid is, te veranderen. De vraag is in hoeverre C&A daar invloed op kán uitoefenen. Als werknemers wonen in hostels die in eigendom zijn van Leverancier, kan invloed op de omstandigheden worden uitgeoefend via Leverancier. Echter, waar werknemers privé woonruimte huren, kan geen invloed op de situatie worden uitgeoefend. Dat ligt in de privésfeer.

- 5.23 Naar het oordeel van de KGC hangt het antwoord op de vraag of Leverancier (en in het verlengde daarvan in het kader van due diligence C&A) verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de huisvesting ervan af in welke mate werknemers zelf in de eigen woonruimte voorzien en in hoeverre Leverancier daarbij betrokken is. De enkele omstandigheid dat Leverancier geen eigenaar is van die woonruimte betekent daarmee niet zonder meer dat zij geen enkele verantwoordelijkheid heeft voor de kwaliteit van die woonruimte. Indien Leverancier bemiddelt bij het vinden van huisvesting of daarin voorziet en zeker waar zij de huur op het loon inhoudt en rechtstreeks aan de eigenaar of exploitant van de woonruimte afdraagt of wanneer de huur als loon in natura wordt aangemerkt en door haar aan de eigenaar of exploitant wordt voldaan, heeft zij in beginsel een verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van die huisvesting. Due diligence kan in dergelijke gevallen meebrengen dat een eventuele onvoldoende kwaliteit door C&A moet worden besproken met Leverancier en moet worden gezien of Leverancier toereikende maatregelen neemt om de mogelijke

kwaliteitsproblemen te adresseren.

Arisa heeft echter niet onderbouwd op welke wijze Leverancier betrokken is bij de huisvesting van de mannelijke werknemers, anders dan dat veel van hen door Leverancier in het noorden van India worden gerekruteerd en dus niet al beschikken over huisvesting in de buurt van de productielocatie van Leverancier. Daaruit kan echter niet zonder meer worden afgeleid hoe Leverancier bij die huisvesting betrokken is, nu Arisa niet heeft bestreden dat Leverancier geen eigenaar is van de hostels voor de mannelijke werknemers. Ook is onvoldoende gesubstantieerd op welke wijze C&A gelet op de voor haar uit het Convenant voortvloeiende verplichtingen hier zou zijn tekortgeschoten. De klacht is daarmee ongegrond.

Arbeidsvoorwaarden

- 5.24 Arisa stelt dat (interstate migrant) werknemers geen toegang hebben tot sociale zekerheid. Zij heeft een aantal loonstroken overgelegd waarop de vermelding van het Employee State Insurance (ESI) nummer en/of Provident Fund (PF) nummer ontbreken. Ook wijst Arisa er op dat zij informatie heeft gekregen dat soms meerdere ESI of PF nummers gekoppeld worden aan eenzelfde mobiele telefoonnummer, terwijl dat werknemer-specifiek moet zijn. Zij wijst er op dat dit alles kan wijzen op illegale arbeid.

De KGC overweegt als volgt. C&A heeft aangegeven dat zij Leverancier om nadere informatie gevraagd heeft over ESI en PF nummers op loonstroken. Leverancier heeft aangegeven en voorbeelden getoond, dat zij deze nummers op de loonstrook vermeldt zoals de wet vereist, dat soms in het begin van een arbeidsovereenkomst dit nog niet rond is en daarmee op de eerste paar loonstroken kan ontbreken. Dit zou een toereikende verklaring kunnen zijn voor het mogelijke ontbreken van de ESI en/of PF nummers op sommige loonstroken. Arisa heeft deze verklaring niet voldoende onderbouwd betwist. De overgelegde loonstroken zijn geanonimiseerd, overigens om mogelijk niet onbegrijpelijke redenen die echter door Arisa niet zijn toegelicht. C&A kan daardoor de individuele gevallen niet verder onderzoeken. Hoewel C&A Leverancier over het ontbreken van de ESI en/of PF nummers heeft bevraagd, en in zoverre in ieder geval due diligence heeft betracht, zou de KGC in dit geval in de door Arisa geuite zorgen over de gebrekkige loonstroken normaliter aanleiding zien voor nader onderzoek. In casu acht de KGC het evenwel niet zinvol om aan C&A nader onderzoek op te dragen nu het contract met Leverancier eind 2020 eindigt. Daarmee kan ook in het midden blijven of en op welke wijze, mede gelet op artikel 23 lid 3 Procesreglement KGC, inzage voor C&A in de door Arisa overgelegde loonstroken zou moeten worden geboden teneinde dat verdere onderzoek mogelijk te maken.

- 5.25 C&A heeft in de afgelopen jaren bij de door haar uitgevoerde audits meerdere keren geconstateerd dat de premies voor ESI en PF te laat door Leverancier werden afgedragen. Zij heeft deze tekortkoming steeds hoog geprioriteerd, Leverancier hierop elke keer aangesproken, een CAP laten opstellen, gevraagd wanneer de betaling alsnog zou worden gedaan en deadlines gesteld. Daarbij heeft C&A naast e-mails ook persoonlijke gesprekken op locatie gevoerd en training gegeven. De verlatte betalingen zijn door deze druk van C&A steeds binnen enkele maanden rechtgezet. Desalniettemin blijft de te late afdracht van deze premies zich herhalen. Dit punt is één van de redenen waarom C&A heeft besloten de samenwerking met Leverancier stop te gaan zetten; het feit dat het management van Leverancier niet had voldaan aan de belofte om deze issues te verbeteren, deed afbreuk aan het vertrouwen in dat management. Een audit in november/december 2019 leverde bewijs dat er opnieuw achterstanden waren in

uitbetalingen van sociale zekerheidspremies.

De KGC overweegt dat de acties die C&A op dit punt jegens Leverancier heeft genomen voldoen aan hetgeen in het Convenant is bepaald. Voor zover de klacht van Arisa over ESI en PF ook op deze te late afdrachten zag, is die klacht op dit punt ongegrond. KGC gaat er van uit dat C&A zolang het contract met Leverancier nog loopt druk blijft uitoefenen op Leverancier om de premies tijdig af te dragen.

- 5.26 De salarissen van december 2019 en januari 2020 waren eind februari 2020 nog niet uitbetaald. Deze stelling van Arisa is juist. C&A heeft aangegeven dat zij hierover met Leverancier in gesprek is gegaan en druk heeft uitgeoefend op Leverancier om alsnog tot betaling over te gaan. Leverancier had een te lage cashflow door het faillissement van een grote opdrachtgever en betalingen van de overheid die zij nog moest ontvangen. Eind maart 2020 waren alle achterstallige salarissen uitbetaald.

KGC overweegt dat mede gelet op de precaire financiële situatie van Leverancier op dat moment, C&A op dit punt heeft voldaan aan haar verplichtingen op grond van het Convenant. Met name brengen die verplichtingen niet zonder meer mee dat zij moet instaan voor de tijdige betaling van de salarissen.

- 5.27 Arisa stelt dat er binnen Leverancier ook gewerkt wordt met contractwerkers en stukgoedwerkers en dat dit het risico op illegale arbeid en uitbuiting vergroot, zoals ook blijkt uit een door haar overlegd rapport waaruit volgt dat dit in de kledingindustrie in India veel voorkomt¹. C&A stelt dat voor zover haar bekend is Leverancier niet werkt met contractwerkers of stukgoedwerkers en dat overigens geldt dat dit soort contractvormen toegestaan zijn in India.

Naar het oordeel van de KGC heeft Arisa deze klacht onvoldoende geconcretiseerd door enkel te wijzen op het door haar overgelegde algemene rapport (waarin Leverancier overigens wel wordt genoemd als een van de onderzochte locaties maar zonder dat op dit punt specifieke informatie wordt gegeven) waaruit dit risico van illegale arbeid en uitbuiting blijkt. Van Arisa kon in dit verband worden verwacht haar klacht concreter te onderbouwen, bijvoorbeeld door te wijzen op specifieke gevallen, indien nodig met een beroep op artikel 23 lid 3 Procesreglement KGC, waarin dergelijke illegale arbeid of uitbuiting bij Leverancier voorkwam of -komt. Zonder dergelijke concrete aanwijzingen kan van C&A niet worden verwacht dat zij daarover op een zinvolle wijze met Leverancier in gesprek gaat en invloed uitoefent om de concrete situatie bij Leverancier op dit punt te verbeteren in een verdergaande mate dan zij al heeft gedaan. Op dit punt is de klacht onvoldoende gesubstantieerd en daarom ongegrond.

Kwetsbaarheid Interstate migrant workers

- 5.28 Arisa en C&A delen de zorg dat interstate migrant workers kwetsbaar zijn en dit een risico vormt. Arisa heeft in dit verband een rapport overgelegd waaruit blijkt dat dit in India in het algemeen een probleem is in de kledingindustrie². KGC

¹ Arisa verrichtte onderzoek onder 73 fabrieken in de regio Tamil Nadu, India, waaronder Leverancier. Zij heeft haar onderzoeksrapport van mei 2019 overgelegd: Assessing risks on child labour and forced labour in Tamil Nadu, Paper by Arisa as part of the AGT project titled "Combatting Child Labour in the Garment Supply Chain" funded by RVO, For internal use by AGT signatories and parties only, May 2019.

² idem

gaat er van uit dat hier in algemene zin aandacht voor is als een onderdeel van de door het secretariaat van het CKT uitgevoerde audits.

- 5.29 Op individueel klachtniveau heeft Arisa naar het oordeel van KGC, in het licht van hetgeen hiervoor in verband met contractarbeiders en illegale arbeid is overwogen, evenwel onvoldoende concreet onderbouwd dat daarvan sprake is teneinde van C&A te kunnen verwachten in het licht van haar uit het Convenant voortvloeiende verplichtingen dat zij de klacht onderzoekt en daarop zo nodig actie onderneemt.

Hetzelfde geldt voor de door Arisa gemelde spanning tussen Tamil en Hindi sprekende medewerkers in de fabriek en de klacht dat in het verleden sprake is geweest van fysieke mishandeling van een interstate migrant worker en een HR officer.

Op deze punten is de klacht onvoldoende gesubstantieerd en daarom ongegrond.

Grievance mechanism

- 5.30 Op grond van de OESO richtlijnen dient een onderneming te beschikken over een functionerend intern klachtenmechanisme. Op grond van Indiase wetgeving dient een onderneming in dit kader verschillende commissies in te stellen waaronder een Works Committee dat voor de helft bestaat uit vertegenwoordigers van het management en voor de helft uit vertegenwoordigers van werknemers. Deze commissie heeft tot taak goede relaties tussen werkgever en werknemers te bevorderen, commentaar te geven op zaken van gezamenlijk belang of zorg en fricties op de werkvloer bij de dagelijkse gang van zaken op te lossen. Arisa verrichtte onderzoek onder 73 fabrieken in de regio Tamil Nadu, India, waaronder Leverancier. Zij heeft haar onderzoeksrapport van mei 2019 overgelegd³. Uit dit rapport volgt dat voor de grote meerderheid van deze fabrieken geldt dat wel een Works Committee is ingesteld maar er geen klachten bij binnenkomen.
- 5.31 Arisa heeft aangegeven dat uit dit door haar verrichtte onderzoek volgt dat ook Leverancier de wettelijk verplichte Works Committee heeft ingesteld, maar dat er geen klachten binnen komen. Zij wijst er op dat dit duidt op een niet functionerend intern klachtenmechanisme hetgeen een risico voor het welzijn van de werknemers vormt. Zij wijst er verder op dat op de productielocatie weliswaar een klachtenbus is, maar dat deze op een plek is opgehangen waar men niet ongezien een klacht kan inleveren, waardoor anoniem klagen niet mogelijk is. Bovendien is de klachtenprocedure belegd bij de HR-afdeling die gaat over aannemen en ontslaan van werknemers. De toegankelijkheid van de klachtenprocedure wordt daardoor mogelijk beperkt en de afwikkeling van klachten mogelijk beïnvloed.
- 5.32 C&A stelt dat zij bij Leverancier navraag heeft gedaan. Leverancier geeft aan dat zij voldoet aan de wettelijke vereisten en dat er verschillende klachtmechanismen ingesteld zijn waaronder een klachtenbus en een maandelijkse bijeenkomst met werknemers. Daarnaast geeft C&A aan dat tijdens audits in het kader van haar due diligence altijd ook gesproken wordt met werknemers waaronder tenminste 2 à 3 leden van de Works Committee. In die gesprekken is niet aan C&A aangegeven dat het klachtmechanisme niet werkt.

³ idem

- 5.33 Arisa heeft niet aangegeven welke verdere acties van C&A ten aanzien van het klachtenmechanisme bij Leverancier gevegd konden worden in verband met haar verplichtingen uit het CKT. Gezien de acties die C&A op dit punt jegens Leverancier heeft genomen acht de KGC de klacht op dit punt ongegrond.
- 5.34 De KGC constateert wel dat Leverancier een klachtenmechanisme heeft ingesteld, maar dat er geen klachten binnen komen. De KGC constateert verder dat naar aanleiding van het behandelde ter zitting vast is komen te staan dat er sociale premies te laat betaald werden en dat er loon te laat betaald is. Op zich zijn dat misstanden binnen Leverancier waarover werknemers bij een Works Committee geklaagd zouden kunnen hebben. Het feit dat geen klachten binnenkwamen bij de Works Committee had onder deze omstandigheden voor C&A een aanwijzing kunnen zijn voor het onvoldoende of niet goed functioneren van het klachtenmechanisme binnen Leverancier en aanleiding kunnen zijn om actie op te ondernemen. Daarbij geldt dat een goed functionerend klachtenmechanisme niet alleen in het belang van Leverancier is, maar ook in het belang van een goede due diligence door C&A zelf zoals van haar op basis van het Convenant wordt verwacht. Het geeft immers op geaggregeerd niveau van de klachten (er kan vanuit privacy overwegingen en bescherming van werknemers niet op individueel niveau inzicht in klachten worden geboden) inzicht in misstanden op de werkvloer bij Leverancier. Zo had een goed functionerend klachtenmechanisme voor C&A op geaggregeerd niveau mogelijk ook inzicht kunnen bieden in de situatie in de hostels voor de mannelijke werknemers en in mogelijke problemen rond illegale arbeid en uitbuiting.

Gezien voorgaande beveelt KGC C&A (niet-bindend) aan om in situaties waarin duidelijk is dat sprake is van misstanden (in dit geval door het niet afdragen van premies en te late betaling van loon) maar desalniettemin in het klachtenmechanisme geen enkele klacht binnenkomt, in gesprek te gaan met de eigenaren/exploitanten van de productielocatie om te bezien hoe zij het klachtenmechanisme beter kunnen laten functioneren, mede gelet op de criteria zoals die zijn opgenomen in United Nations Guiding Principle on Business Human Rights 31. Het is daarbij ook van belang de exploitanten of eigenaren van de productielocatie aan te bevelen daarover ook in gesprek te gaan met werknemers en andere stakeholders over de vraag hoe het klachtenmechanisme ingericht kan worden zodat het beter gaat functioneren. Er kan in dat verband ook aanleiding bestaan daarbij een gespecialiseerde en onafhankelijke derde partij te betrekken.

Beslissing

De Klachten- en Geschillencommissie bij het Convenant Duurzame Kleding en Textiel:

Is bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Verklaart Arisa in haar hoedanigheid als Belanghebbende, ontvankelijk in haar verzoek.

Verklaart de klacht dat C&A onvoldoende informatie deelde met Arisa, in het bijzonder de herstelplannen - specifieke sociale informatie die betrekking had op de productielocatie van Leverancier -, gegrond.

Beveelt daarbij bindend aan:

- Dat een bij het Convenant aangesloten commerciële partij onder haar berustende informatie die betrekking heeft op de aan deze partij voorgelegde kwestie, die verband houdt met sociale omstandigheden en/of het milieu en die betrekking

heeft op een specifieke productielocatie waar deze partij inkoop, in beginsel moet delen met niet-commerciële partijen (niet zijnde de Staat) die aangesloten zijn bij het Convenant of die aan kunnen tonen dat zij voldoende representatief zijn om belanghebbenden te vertegenwoordigen in de specifiek aan de orde gestelde kwestie, voor zover deze niet commerciële partijen om verstrekking van specifieke sociale en/of milieu informatie die verband houdt met de aan de orde gestelde kwestie, hebben gevraagd en bij verstrekking daarvan een rechtmatig belang hebben.

- Dat de vorenstaande beginselverplichting echter niet geldt indien de aangesloten commerciële partij aannemelijk kan maken dat zij de betreffende sociale en/of milieu informatie niet kan verstrekken omdat dit leidt tot schending van privacyregels en/of een risico voor vergelding tegen belanghebbenden, zoals werknemers, in het leven roept dan wel omdat deze informatie bedrijfsvertrouwelijk is of omdat verstrekking ervan kan leiden tot een onaanvaardbare inbreuk op haar goede naam. Indien een commerciële partij dergelijke belemmeringen aannemelijk kan maken, brengt dat echter niet mee dat zij zonder meer van informatieverstrekking kan afzien. Er dient in dergelijke gevallen te worden onderzocht of de informatie niet geheel of gedeeltelijk en/of in andere vorm, bijvoorbeeld geanonimiseerd, kan worden verstrekt.

Verklaart de overige klachten ongegrond.

Beveelt daarbij niet-bindend aan:

- In gevallen waarin duidelijk is dat sprake is van misstanden op een productielocatie maar daar desalniettemin in het klachtenmechanisme geen enkele klacht binnenkomt, als bij het Convenant aangesloten commerciële partij in gesprek te gaan met de eigenaren/exploitanten van de productielocatie om te bezien hoe zij het klachtenmechanisme beter kunnen laten functioneren, mede gelet op de criteria zoals die zijn opgenomen in United Nations Guiding Principle on Business Human Rights 31. Het is daarbij ook van belang de exploitanten of eigenaren van de productielocatie aan te bevelen daarover ook in gesprek te gaan met werknemers en andere stakeholders over de vraag hoe het klachtenmechanisme ingericht kan worden zodat het beter gaat functioneren. Er kan in dat verband ook aanleiding bestaan daarbij een gespecialiseerde en onafhankelijke derde partij te betrekken.

Deze uitspraak is gedaan door M. Scheltema, N. Mutsaerts, H. van der Kolk, bijgestaan door S. Geelkerken