

Voorlichting procedure Klachten- en Geschillencommissie

1. Algemene toelichting

In dit document wordt de procedure van de onafhankelijke Klachten- en Geschillencommissie (hierna: KGC) beschreven. De officiële regels voor de werkwijze van de KGC staat in haar Procesreglement.¹

De KGC buigt zich over klachten en geschillen bij een IMVO Convenant (hierna: Convenant) waarin dat is bepaald. Op het moment alleen het Initiatief TruStone (convenant voor de natuursteensector). Deze convenanten zijn gebaseerd op de United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (hierna: UNGP's) en de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen. Benadeelden in de natuursteensector kunnen bij de KGC terecht met een klacht of geschil.

Er is sprake van een *klacht* wanneer rechten van belanghebbenden zijn geschonden. Arbeiders op productielocaties kunnen bijvoorbeeld een klacht indienen bij de klachten- en geschillencommissie over leefbaar loon, kinderarbeid of milieuschade. Vertegenwoordigers van werknemers of andere maatschappelijke organisaties die de belangen van mens, milieu of dier behartigen kunnen dit ook doen.

Van een *geschil* wordt gesproken wanneer er onenigheid is tussen partijen bij het betreffende Convenant. In dat geval richt de KGC zich op het oplossen van eventuele problemen tussen bedrijven en het secretariaat of tussen partijen bij het convenant.

In het betreffende Convenant hebben de aangesloten partijen afspraken gemaakt over dit klachtenmechanisme. Overeengekomen is dat het bindend is.² In paragraaf 5.4 wordt aandacht besteed aan vervolgstappen wanneer partijen geen uitvoering geven aan de uitspraak.

2. Procedure op tegenspraak

Bij een procedure bij de KGC krijgen de klagende partij en de verweerder de mogelijkheid om in de procedure te verschijnen en de zaak te geven. Allereerst gaat de Commissie na of zij bevoegd is. Er wordt gekeken of de Commissie op basis van het betreffende Convenant het geschil/klacht in behandeling mag nemen. Ook wordt getoetst of de klacht of het geschil ontvankelijk is. Bij ontvankelijkheid wordt bekeken of de persoon of instantie de klacht/ geschil mocht indienen, het tijdig en op de juiste wijze is ingediend. Indien de Commissie niet bevoegd of de klacht/het geschil niet ontvankelijk is, is de zaak daarmee afgedaan en vindt geen inhoudelijke beoordeling plaats. Wanneer daarentegen de Commissie bevoegd en de klacht/ het geschil ontvankelijk is, beoordeelt de Commissie deze en doet een uitspraak. De uitspraak van de Commissie is in dat geval bindend voor alle partijen die bij de procedure zijn betrokken. Wanneer partijen er geen gehoor aan geven, is het afdwingbaar bij de rechter. Tegen de beslissing van de Commissie is geen hoger beroep mogelijk.

2.1 Bevoegdheid

De Commissie is bevoegd om te beslissen over klachten en geschillen die voortvloeien uit het betreffende Convenant.

¹ [Klachten- en Geschillenregeling van IMVO-convenanten](#)

² Bij bindend advies schakelen de aangesloten partijen een derde onafhankelijke partij in, in dit geval de Commissie, die een uitspraak doet. Partijen committeren zich bij voorbaat aan de uitkomst. Valt onder het regime van de vaststellingsovereenkomst, art 7:900 e.v. BW.

2.2 Ontvankelijkheid

2.2.1 Algemeen

Bij de vraag of een geschil ontvankelijk is, ofwel in behandeling kan worden genomen, wordt getoetst aan drie elementen: door wie het is ingediend, binnen welke termijn en op welke wijze. Bij ontvankelijkheid van een klacht wordt naast deze voorwaarden ook getoetst of partijen al hebben geprobeerd om tot een minnelijke oplossing te komen en de betreffende klacht voldoende is onderbouwd. Een klacht die niet te goeder trouw is ingediend, is niet ontvankelijk.

Na ontvangst van de klacht of het geschil doet de Commissie binnen een maand een beginsel uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht of het geschil en van verzoekende partijen. Ook de niet- ontvankelijke klachten worden via de website gecommuniceerd. Daarbij wordt de aard van de klacht en de redenen van niet-ontvankelijkheid gecommuniceerd. Bij een niet- ontvankelijke klacht worden de namen van betrokkenen niet genoemd.

Hieronder worden de voorwaarden van ontvankelijkheid besproken voor geschillen en klachten besproken.

2.2.2 Geschil

Om een geschil in behandeling te kunnen nemen zijn een aantal voorwaarden gesteld in het betreffende Convenant. Allereerst kan een geschil alleen worden ingediend door de stuurgroep – of andere entiteit zoals bepaald in elk convenant -, onderneming, convenantspartij of –partijen. Wanneer het wordt ingediend door een andere persoon/entiteit dan hierboven genoemd, is het niet ontvankelijk.

Ook de termijn waarbinnen het wordt ingediend is van belang voor de ontvankelijkheid. Zo is een geschil ontvankelijk indien het wordt ingediend:

- door de stuurgroep - of andere entiteit zoals bepaald in elk convenant- binnen 2 maanden nadat de stuurgroep – of andere entiteit- tot indiening heeft besloten,
- door de onderneming binnen twee maanden nadat het Secretariaat CKT heeft besloten over het oorspronkelijke plan van aanpak, het gewijzigde plan van aanpak, de voortgangsrapportage of de gewijzigde voortgangsrapportage van de onderneming,
- door de convenantspartij(en) binnen twee maanden nadat het geschil tussen convenantspartijen niet bij unaniem besluit door de stuurgroep is opgelost. Een convenant kan echter een specifieke daarvan afwijkende procedure vaststellen

Indien de Commissie besluit dat het geschil kennelijk ongegrond is, kan het geschil niet ontvankelijk worden verklaard.

Tot slot is voor ontvankelijkheid ook de wijze van indienen van belang. Een geschil dient per e-mail bij de Commissie te worden ingediend, via het emailadres op de *website* van het Convenant.

Deze e-mail dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- a. datum van indiening;
- b. naam van eiser;
- c. naam van de verweerder (Onderneming, Stuurgroep, Convenantspartij(en)) en, in het geval van een Onderneming, het vestigingsadres;
- d. beschrijving en onderbouwing van het Geschil.

Een geschil dat op een andere schriftelijke wijze is ingediend, kan door de Commissie eveneens ontvankelijk worden verklaard. Wanneer de informatie in de oorspronkelijke melding van het Geschil niet aan de ontvankelijkheidseisen

voldoet, kan de Commissie aanvullende informatie opvragen bij de indiener van het geschil. Als de gevraagde informatie niet alsnog binnen de door de Commissie gestelde termijn wordt verstrekt, is het geschil niet ontvankelijk.

2.2.3 Klacht

Voor ontvankelijkheid van een klacht is het van belang dat partijen een serieuze poging doen om samen tot een minnelijke oplossing te komen. Indien dit niet is gelukt, kan een klacht worden ingediend. Voor het indienen van een klacht bij de Commissie kan, anders dan bij een geschil, elk convenant een specifieke termijn bepalen.

Een klacht kan worden ingediend door belanghebbenden. Eenieder die schade heeft geleden als gevolg van een schending van het Convenant is belanghebbende. Wanneer de schending (mede) is veroorzaakt door een onderneming of door een andere entiteit waarmee de onderneming rechtstreeks verbonden is, is ook sprake van een belanghebbende. Tot slot kunnen rechtspersonen als belanghebbenden worden beschouwd wanneer de concrete belangen die zij volgens hun statutaire activiteiten en doelstellingen behartigen, zijn geschaad als gevolg van een schending van het Convenant.

Een klacht kan ook worden ingediend door een organisatie die zelf geen belanghebbende is maar belanghebbenden vertegenwoordigt. In dat geval is voorwaarde voor ontvankelijkheid dat ofwel deze organisatie ofwel de belanghebbenden die zij vertegenwoordigt, voldoet/voldoen aan de criteria voor ontvankelijkheid die hieronder staan.

Een klacht is ontvankelijk als:

- het binnen een redelijke termijn is ingediend na het optreden van de kwestie; en
- de betreffende kwestie van voldoende belang is voor de individuele belanghebbende of voor de groep waartoe hij behoort; en
- het kan worden onderbouwd, zowel ten aanzien van de betreffende onderneming als op basis van de inhoud van het Convenant, met inbegrip van de OESO-richtlijnen en de UNGP's; en
- de onderbouwing van de klacht zodanig is dat de aard ervan begrijpelijk is voor de Commissie.

Een Klacht kan als niet ontvankelijk worden verklaard, wanneer deze volgens de Commissie kennelijk ongegrond is.

Voor ontvankelijkheid van een klacht is ook de wijze van indienen van belang. Een klacht dient per e-mail bij de Commissie te worden ingediend, via het emailadres op de [website](#) van het Convenant. Deze e-mail dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- a. datum van indiening;
- b. naam van de beschuldigde onderneming;
- c. naam van de Belanghebbende en, indien de belanghebbende een rechtspersoon is, een kopie van zijn statuten (uittreksel KVK);
- d. indien de klacht wordt ingediend door een gemandateerde, bewijs van het door de Belanghebbende verleende mandaat en zo mogelijk de contactgegevens van de Belanghebbende;
- e. land en woonplaats van de belanghebbende;
- f. omschrijving en onderbouwing van de klacht;
- g. naam van de locatie van de vermeende schending.

Een Klacht die op andere schriftelijke wijze is ingediend, kan door de Commissie eveneens ontvankelijk worden verklaard. Wanneer de informatie in de oorspronkelijke melding van de klacht niet aan de ontvankelijkheidseisen voldoet,

kan de Commissie aanvullende informatie opvragen bij de belanghebbende of diens gemandateerde. De gemandateerde is een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door een Belanghebbende is aangewezen om hem/haar gedurende de procedure te vertegenwoordigen. Als de gevraagde informatie niet alsnog binnen de door de Commissie gestelde termijn wordt verstrekt, is de klacht niet ontvankelijk.

2.3 Bindend karakter

Indien een klacht of geschil gegrond wordt verklaard, is de uitspraak van de Commissie bindend voor alle partijen die bij de procedure betrokken zijn. Dit houdt in dat de uitspraak opgevolgd en uitgevoerd moet worden. Wanneer partijen de uitspraak niet opvolgen, is deze juridisch afdwingbaar. Zie paragraaf 5.

Het kan voorkomen dat de Commissie naast de aangevoerde punten ook andere punten signaleert die niet aan de orde zijn gesteld door klagers. Indien de Commissie daar aanleiding toe ziet, kan zij over deze punten niet bindende aanbevelingen doen. Ook kan de Commissie in het kader van de procedure partijen aanbevelen om het dialoog aan te gaan. Een dergelijke aanbeveling is niet bindend.

Bij het indienen van een klacht bij de KGC dienen partijen hun klachten/geschillen te onderbouwen. De Commissie kan enkel bindende uitspraken doen over hetgeen dat partijen hebben aangevoerd in de procedure. Wanneer een klacht of geschil ongegrond wordt verklaard, heeft de Commissie de mogelijkheid om niet- bindende aanbevelingen te doen. Voor partijen is het raadzaam om deze aanbevelingen op te volgen, maar ze zijn er niet toe verplicht.

Verskil met de procedure bij het Nationaal Contactpunt OESO-richtlijnen (NCP)

Het NCP biedt de mogelijkheid om bij een melding of probleem, met instemming van de betrokken partijen, te bemiddelen tussen partijen. De behandeling van een melding door het NCP is geen gerechtelijke procedure, noch is naleving van de OESO-richtlijnen juridisch afdwingbaar.

3. Stelplicht en bewijslast

Bij bindende geschilbeslechting wordt het kader bepaald door wat wordt gesteld en bewezen. De KGC kan 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. Daarom dient de klager het in haar klaagschrift aan de orde gestelde probleem zodanig concreet 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. Ook voor de wederpartij is het van belang dat de klachten zodanig zijn omschreven dat zij zich daartegen adequaat kan verweren.

Onderbouwing klachten

In welke mate een klacht dient te worden onderbouwd, is mede afhankelijk van de eis van de klager. Wanneer de gevraagde voorziening bijvoorbeeld een schadevergoeding is, wordt een zwaardere bewijslast gehanteerd. De klager moet feiten stellen waaruit benadeling blijkt en aantonen dat als gevolg van die specifieke handeling van de wederpartij hij schade heeft geleden. Een klacht over het niet goed uitvoeren van due diligence ten aanzien van een specifieke productielocatie kent een minder vergaande bewijslast. Daarbij is het voldoende om te onderbouwen waarom op die specifieke productielocatie onvoldoende due diligence is uitgevoerd. Daarbij dient de klager er rekening mee te houden dat het niet toereikend is om meer algemene

rapporten over de situatie in een bepaald land aan te leveren. Algemene rapporten kunnen wel ter ondersteuning van een klacht worden ingediend. 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. 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 betreffende Convenant gestelde eisen voldoet.

Indien klagers van mening zijn dat informatie van de verweerder nog te verkrijgen is, kunnen ze de KGC verzoeken om deze informatie bij de verweerder op te vragen. Van belang is dat de klagers concreet genoeg zijn in de informatie die zij willen ontvangen. Ze dienen duidelijk aan te geven om welke specifieke punten ze informatie vragen. Over te algemeen geformuleerde verzoeken kan de Commissie geen oordeel geven. Bij een voldoende concreet verzoek is het vervolgens aan de verweerder om de informatie aan te leveren of te onderbouwen dat zij het niet heeft.

Welke stukken dienen ingediend te worden door klager?

De klager dient het gestelde probleem te onderbouwen met relevante stukken. De klacht kan alleen gegrond worden verklaard als deze voldoende duidelijk is. Emailwisselingen of relevante brieven tussen de klager en verweerder met concrete afspraken zijn voorbeelden van stukken die aangeleverd kunnen worden. (Bij het opsturen van e-mailwisselingen is het aan te raden om de relevante stukken uit de emailwisselingen te selecteren.)

Welke stukken dienen ingediend te worden door verweerder?

De verweerder dient alle stukken aan te leveren die relevant zijn voor het verweer. Enkele voorbeelden zijn: onderzoeksrapporten, delen uit audits en corrective action plans die concreet zien op de problemen die zijn aangekaart door klagers.

Let op: Uitgangspunt bij de beoordeling van een klacht is het handelen van de wederpartij. Die is immers aangesloten bij het betreffende Convenant. Het handelen of nalaten van de eigenaar of exploitant van de productielocatie of die van betrokken lokale overheden kan niet worden toegerekend aan de verweerder. Het gaat er om of de wederpartij is tekortgeschoten in de uit het betreffende Convenant voor haar voortvloeiende verplichtingen, waaronder de due diligence. Daarbij vindt de beoordeling van de due diligence plaats naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid en de omstandigheden van het geval.

4. Verloop procedure

4.1 Algemeen

De procedure van de KGC bestaat uit de volgende stappen:

- Klagers dienen stukken in;
- Verweerders dienen hun verweerschrift in;
- Er vindt een mondelinge hoorzitting plaats waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten, Commissieleden vragen kunnen stellen en partijen op elkaar kunnen reageren;
- De KGC voert nader overleg en komt tot een beslissing;
- De uitspraak wordt bekend gemaakt;
- Op de website van het KGC wordt de uitspraak gepubliceerd.

4.2 Termijnen

Op de *website* van het Convenant is een beslisboom opgenomen met termijnen. Hier zijn de termijnen opgenomen voor de ontvankelijkheidstoets, het indienen van stukken

(zowel bij aanvang als tijdens de procedure), de oproep voor de hoorzitting, publicatie van de uitspraak en de rectificatie van de uitspraak te vinden.

4.3 Anonimiteit

In bepaalde gevallen is het mogelijk dat voor de belanghebbende, getuigen of deskundigen anonimiteit wordt gewenst. Op verzoek van de eiser kan de Commissie besluiten anonimiteit te verlenen. Het verzoek moet met redenen omkleed zijn en aannemelijk maken dat zonder anonimiseren de belanghebbende in zijn belangen wordt geschaad. In deze paragraaf wordt enkel aandacht besteed aan anonimiteit van de belanghebbenden. In paragraaf 4.6 wordt de anonimiteit van getuigen en deskundigen behandeld.

Wanneer er een verzoek binnenkomt om te anonimiseren onderzoekt de KGC allereerst of de verweerder met die geheimhouding instemt. Indien de verweerder instemt, worden de namen alleen aan de KGC verstrekt. De KGC toetst vervolgens of de persoon, de personen en/of de entiteit waarvoor om anonimiteit wordt verzocht, belanghebbenden zijn in de zin van het Procesreglement. Indien dat het geval is, is de klager ontvankelijk als vertegenwoordiger van de lokale organisatie en/of lokale werknemers.

Als de verweerder niet instemt met anonimiteit dient te klager te onderbouwen waarom anonimiteit van die persoon, personen of entiteit noodzakelijk, proportioneel en gerechtvaardigd is. De KGC kan als volgt beslissen:

- anonimiteit is gerechtvaardigd. De KGC toetst aan de hand van door klager verstrekte gegevens die niet met verweerder worden gedeeld of de anonieme persoon, personen of entiteit Belanghebbenden in de zin van het Procesreglement zijn en - indien dat het geval is - is de klager als vertegenwoordiger van deze persoon, personen en/of entiteiten ontvankelijk.
- anonimiteit als zodanig is niet gerechtvaardigd. De gegevens van de persoon, personen of entiteit die worden vertegenwoordigd behoeven alleen aan een beperkte groep van personen binnen de verweerder, bijvoorbeeld haar vertegenwoordigers in deze procedure, bekend te worden gemaakt. Deze personen zijn verplicht de gegevens van die persoon, personen of entiteit geheim te houden.
- anonimiteit is geheel of gedeeltelijk niet gerechtvaardigd. De klager zal alleen ontvankelijk zijn als vertegenwoordiger van de in het Procesreglement bedoelde persoon, personen en/of entiteit als de bedoelde gegevens worden verstrekt aan de KGC en verweerder dan wel, indien die gegevens alleen aan een beperkte groep van personen binnen de verweerder behoeven te worden verstrekt, worden verstrekt aan de KGC en de bedoelde personen binnen verweerder. Indien klager vasthoudt aan het verzoek om geheimhouding van de namen van de lokale organisatie en/of lokale werknemers en het vertegenwoordigen, is zij niet ontvankelijk. De klager heeft tevens de mogelijkheid om de klacht gedeeltelijk of geheel in te trekken als zij de gegevens niet wil delen.

4.4 Geheimhouding, wraking en terugtrekking

De hoorzittingen van de Commissie vinden plaats achter gesloten deuren en zijn niet openbaar. Alle betrokkenen (commissieleden, klagers en verweerders) zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie die hen in het kader van de procedure is verstrekt en tijdens de procedure niet openbaar is gemaakt. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na afloop van de procedure of het ophouden van het bestaan van de betrokken commissie. Evenmin vervalt de plicht tot geheimhouding door beëindiging van de werkzaamheden bij de onderneming, noch door beëindiging van de werkzaamheden van de betrokkene in de onderneming.

Wanneer een van beide partijen twijfelt aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van Commissieleden, kan zij de Commissieleden wraken. Dit kan gedurende de hele procedure bij de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie. Het wrakingsverzoek moet schriftelijk worden ingediend en onderbouwd te worden met redenen. Totdat de plaatsvervangend voorzitter beslist of het Commissielid moet worden vervangen, wordt de procedure stilgelegd. Indien de plaatsvervangend voorzitter beslist dat sprake is van partijdigheid, wordt het Commissielid vervangen. Mocht er volgens de plaatsvervangend voorzitter geen sprake zijn van partijdigheid, wordt de procedure hervat.

Het is ook mogelijk dat een Commissielid zich naar eigen goeddunken terugtrekt uit de procedure. De procedure wordt dan stilgelegd totdat het Commissielid is vervangen.

4.5 Hoorzitting

Wanneer een klacht wordt ingediend krijgen partijen tijdens een mondelinge hoorzitting de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten. Indien de aard van de klacht of het geschil daartoe aanleiding geeft, kunnen de partijen ook worden opgeroepen voor extra hoorzittingen. Partijen hebben de mogelijkheid om een proces-verbaal van alle hoorzittingen te verzoeken. In geval van een geschil kan de Commissie de betrokken partijen naar eigen goeddunken oproepen voor een mondelinge hoorzitting

De hoorzitting vindt plaats binnen een maand na de indieningsdatum van het verweerschrift waarbij de plaats, de datum en het tijdstip wordt bepaald door de Commissie. Indien de Commissie het nodig acht, kan zij de termijn van één maand verlengen.

Ten minste 10 dagen vóór de hoorzitting moeten de partijen elkaar alsmede de Commissie de kopieën toesturen en laten ontvangen van alle bewijsstukken die zij op de hoorzitting willen inbrengen. De Commissie kan extra tijd toestaan voor het indienen van tegenbewijs of bewijsstukken die betrekking hebben op onvoorziene zaken. Bewijsstukken die niet tijdig worden toegestuurd door een partij, kunnen door de Commissie worden uitgesloten van de procedure. Let op: De dag van ontvangst is leidend. Wanneer bewijsstukken digitaal worden verzonden, kan de dag van toezending en ontvangst dezelfde dag zijn.

In het Convenant kan voor bijzondere situaties bepaald worden dat er geen mondelinge hoorzitting wordt gehouden. Voor meer informatie wordt u verwezen naar het betreffende Convenant.

Hoe verloopt een hoorzitting?

Vooraf aan de hoorzitting hebben Commissieleden de stukken gelezen en goed doornomen. Bij een hoorzitting wordt van partijen verwacht dat ze hun standpunten nogmaals mondeling toelichten. De hoorzitting verloopt als volgt:

- Allereerst mogen de klagers hun standpunten mondeling toelichten. Commissieleden worden in de gelegenheid gesteld gerichte vragen te stellen. Klagers beantwoorden deze vragen.
- Vervolgens is het aan de verweerders om hun standpunten mondeling weer te geven. Ook in dit geval kunnen Commissieleden gerichte vragen stellen en worden deze beantwoord door verweerders.
- Tot slot krijgen beide partijen de mogelijkheid om op elkaar te reageren.

Indien gewenst kan de Commissie getuigen en deskundigen horen tijdens de hoorzitting. Deskundigen kunnen de gehele procedure bijwonen. Van getuigen wordt verwacht dat zij aan het begin van de zitting hun verhaal doen en vervolgens de hoorzitting verlaten.

4.6 Getuigen/ deskundigen

Partijen kunnen de Commissie verzoeken om getuigen en/of deskundigen

op te roepen voor de mondelinge hoorzitting. Bij het horen van deskundigen mogen beide partijen aanwezig zijn. Bij het horen van getuigen mogen beide partijen aanwezig zijn, tenzij de Commissie dit uit privacy- of veiligheidsoverwegingen achter gesloten deuren doet. Zowel de Commissie als beide partijen kunnen de getuigen en/of deskundigen ondervragen. Indien de getuigen achter gesloten deuren worden gehoord, krijgen de partijen vooraf een lijst met vragen toegestuurd die de Commissie aan de getuige(n) wil stellen. De partijen krijgen de gelegenheid om vragen aan deze lijst toe te voegen. Na het horen van getuigen achter gesloten deuren zal de Commissie de partijen een proces-verbaal hiervan doen toekomen. Indien nodig kan privacygevoelige informatie uit het proces-verbaal worden weggelaten. Het proces-verbaal kan ook volledig geanonimiseerd zijn.

Het kan voorkomen dat de Commissie nader onderzoek wenst om meer duidelijkheid te krijgen over de klacht of het geschil. Voor het nader onderzoek kan de Commissie een deskundige benoemen na overleg met beide partijen. De Commissie stelt in dat geval een schriftelijke opdracht op voor de deskundige met daarin de te onderzoeken aspecten. Een kopie van die opdracht wordt aan beide partijen toegestuurd. Na afloop van het onderzoek stuurt de Commissie een kopie van het rapport van de deskundige naar de partijen, die daar binnen twee weken schriftelijk op kunnen reageren. De termijn van twee weken kan de Commissie desgewenst verlengen of verkorten.

Indien gewenst kan de Commissie besluiten getuigen anonimiteit te verlenen.

4.7 Transparantie

Het kan voorkomen dat de klager informatie opvraagt die de aangezochte partij wel tot zijn beschikking heeft, maar liever niet wil delen in verband met vertrouwelijkheid. In die gevallen dient de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie de betreffende informatie in te zien en zich uit te spreken over de vertrouwelijkheid ervan. Bij beoordeling door de plaatsvervangend voorzitter wordt zwaarder gewicht toegekend aan de transparantie. Vertrouwelijkheid wordt niet snel aangenomen tenzij er uitzonderlijke gevallen zijn die vertrouwelijkheid noodzakelijk maken.

De plaatsvervangend voorzitter kan zich op een van de volgende manieren uitspreken over de vertrouwelijkheid:

- a) wanneer de plaatsvervangend voorzitter de informatie vertrouwelijk en niet relevant acht voor de uitspraak over het geschil of de klacht, is de aangezochte partij niet langer verplicht de gevraagde informatie te verstrekken;
- b) wanneer de plaatsvervangend voorzitter de informatie vertrouwelijk maar essentieel acht voor de uitspraak over het geschil of de klacht, mag de Commissie de informatie slechts met toestemming van de aangezochte partij inzien. Als deze toestemming wordt geweigerd, kan de Commissie aan deze weigering haar eigen consequenties verbinden;
- c) wanneer de plaatsvervangend voorzitter de informatie als niet-vertrouwelijk beschouwt, wordt deze informatie aan de Commissie en de partijen verstrekt, tenzij de verstreckende partij daar bezwaar tegen maakt. Als toestemming wordt geweigerd, kan de Commissie daar haar eigen consequenties aan verbinden.

4.8 Minnelijke regeling

De Commissie kan te allen tijde de procedure tussentijds stilleggen om partijen de mogelijkheid te geven om tot een minnelijke regeling te komen. Er zijn verschillende manieren om de minnelijke regeling tot stand te brengen. Partijen kunnen in onderling overleg tot een regeling komen. Ook kan gebruik worden gemaakt van mediation. Bij mediation worden partijen begeleid door een onafhankelijke derde partij. Het secretariaat van het betrokken Convenant houdt een lijst bij van mediators/facilitators die door de partijen kunnen worden ingeschakeld. Indien partijen geen gebruik wensen

te maken van deze mediators/facilitators staat het hun vrij om andere mediators/facilitators in te schakelen.

5. Uitspraak

5.1 Gegrondheid

De Commissie beslist op een van de volgende manieren over de gegrondheid van de Klacht of het Geschil:

- a) de Klacht of het Geschil is gegrond;
- b) de Klacht of het Geschil is ongegrond;
- c) de Klacht of het Geschil is deels ongegrond en deels gegrond.

Gegrondheid van een klacht is van belang voor de uitspraak die de Commissie doet.

Klacht of geschil gegrond

Op het moment dat de klacht of het geschil gegrond wordt verklaard door de Commissie, kan zij in de uitspraak een of meer van de volgende maatregelen opnemen:

- a) bindende aanbevelingen voor verbetering;
- b) een verplichting tot herstel conform de UNGP's en de OESO-richtlijnen;
- c) niet-bindende aanbevelingen.

Bij het opleggen van de maatregelen wordt rekening gehouden met bestaande normen, precedenten en of de voorkeuren van de belanghebbenden.

Als een klacht gegrond is, zijn de aanbevelingen bindend. Dit houdt in dat de uitspraak opgevolgd en uitgevoerd moet worden. Wanneer partijen de uitspraak niet opvolgen, is deze juridisch afdwingbaar. Het kan voorkomen dat de Commissie naast de aangevoerde punten ook andere punten signaleert die niet aan de orde zijn gesteld door klagers. Indien de Commissie daar aanleiding toe ziet, kan zij over deze punten niet bindende aanbevelingen doen. Ook kan de Commissie in het kader van de procedure partijen aanbevelen om het dialoog aan te gaan. Een dergelijke aanbeveling is niet bindend.

Klacht of geschil ongegrond

Wanneer de klacht of het geschil ongegrond wordt verklaard door de Commissie, kan zij in de uitspraak enkel niet-bindende aanbevelingen opnemen.

Klacht of geschil deels gegrond en deels ongegrond

Het kan voorkomen dat binnen één uitspraak klachten deels gegrond en deels ongegrond worden verklaard. In dat geval geldt een combinatie van bovenstaande.

Uitvoering

Elk convenant kan nader bepalen volgens welke procedure en volgens welke termijn de uitspraak opgevolgd wordt.

5.2 Kosten

In beginsel dragen beide partijen hun eigen kosten. In bijzondere gevallen kan de Commissie hiervan afwijken in het voordeel van klagers. Indien zij daartoe beslist houdt de Commissie rekening met de vraag in hoe verre de kosten redelijkerwijze zijn gemaakt en redelijk zijn qua omvang. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de grootte van de onderneming van de verweerder.

5.3 Publicatie

De uitspraak wordt gepubliceerd op de website van de KGC. Wanneer privacyoverwegingen daar aanleiding toe geven, kan de Commissie een geanonimiseerde versie van de uitspraak publiceren. In specifieke Convenanten kan daarvan worden afgeweken.

5.4 Naleving uitspraak

Zoals aangegeven in paragraaf 1 is de uitspraak van de Commissie bindend voor partijen. Tegen de beslissing van de Commissie is geen hoger beroep mogelijk. Wanneer een bindende uitspraak van de Commissie niet wordt opgevolgd kan naleving worden afgedwongen. Hieronder worden de mogelijkheden voor geschillen en klachten weergegeven. In specifieke Convenanten kan daarvan worden afgeweken.

Geschillen

In geval van een geschil:

- Het secretariaat of de Stuurgroep monitort of een bedrijf niet of niet binnen de door de Commissie gestelde termijn opvolging heeft gegeven aan een bindende uitspraak.
- Wanneer een bindende uitspraak over een geschil niet wordt nageleefd kan het secretariaat of de Stuurgroep het betreffende bedrijf schriftelijk rappelleren.
- Wanneer sprake is van verwijtbaar niet opvolgen zijn de bij het geschil betrokken partij(en) vrij om informatie over het geschil, de uitspraak van de Commissie en het feit dat de uitspraak niet wordt nageleefd, publiek te maken.
- Convenantspartijen kunnen het bedrijf voordragen voor roeyement.

Klachten

In geval van een klacht:

- Wanneer een bedrijf niet, of niet binnen de door de Commissie gestelde termijn, opvolging heeft gegeven aan een bindende uitspraak van de Commissie over een klacht, doet het secretariaat daarvan melding aan de Stuurgroep
- Indien het opvolgen van de uitspraak van de klachten- en geschillencommissie het beïnvloeden van een fabriek of groeve betreft en deze fabriek of groeve geen medewerking verleent waardoor de uitspraak door het betreffende Aangesloten Bedrijf niet kan worden opgevolgd, kan de Stuurgroep bevorderen dat de bij het Initiatief Aangesloten Bedrijven niet van deze fabriek of groeve afnemen totdat de problemen naar behoren zijn opgelost.
- Wanneer sprake is van verwijtbaar niet opvolgen zijn bij de Klacht betrokken partijen vrij om informatie over de Klacht, de uitspraak van de Commissie en het feit dat de uitspraak niet wordt nageleefd, publiek te maken.
- Convenantspartijen kunnen het bedrijf voordragen voor roeyement.

Procedure bij de rechter

De rechter kan gevraagd worden te beoordelen of het bedrijf de uitspraak van de Commissie goed heeft nageleefd. Als dat niet het geval is, kan de rechter bijvoorbeeld een dwangsom opleggen om nakoming te garanderen.

Bij een dergelijke procedure wordt de beslissing van de Commissie niet inhoudelijk getoetst. De rechter toetst daarvan enkel of er geen fundamentele beginselen van de goede procesorde zijn geschonden en of het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de betrokken partij aan de uitspraak wordt gehouden.