

Klachtenbeleid en-procedure



ROVEG FRUIT B.V.
Nijverheidsweg 20, 2742 RG
Waddinxveen

05-10-22

Klachtenbeleid

Wat dekt deze polis en wie is gedekt?

Roveg Fruit B.V. (Roveg) streeft ernaar dat zijn werknemers en belanghebbenden met plezier voor/bij Roveg werken. Een belangrijk onderdeel van dat streven is de invoering van een beleid om ervoor te zorgen dat Roveg klachten, zorgen en problemen met betrekking tot de aanklager snel, eerlijk en consequent aanpakt via de klachtencommissie.

Dit beleid maakt geen deel uit van arbeidsovereenkomsten of commerciële contracten.
Dit beleid kan Roveg te allen tijde wijzigen.

Dit beleid is van toepassing op zowel interne als externe belanghebbenden, waaronder werknemers, leden, personeel, afnemers, leveranciers en gemeenschappen.

Het recht van de eiser om zich bij klachtenvergaderingen te laten vergezellen

Tijdens elke bijeenkomst die in het kader van dit beleid plaatsvindt, kan de eiser iemand meenemen (een begeleider). Die persoon is doorgaans een collega van het werk of, in voorkomend geval, een vakbondsvertegenwoordiger, of andere partijen die getuige zijn geweest van de kwestie.

De Klachtencommissie zal de aanklager aan dit recht herinneren wanneer zij hem een uitnodiging voor een vergadering stuurt. De aanklager moet de Klachtencommissie dan laten weten of hij van plan is iemand uit te nodigen om hem te vergezellen en wie die persoon is, alsmede zijn relatie tot de aanklager. De aanklager is verantwoordelijk voor hun aanwezigheid op de vergadering, en verantwoordelijk voor de gemaakte (van indien nodig) reiskosten.

Het staat de eiser volledig vrij een collega van zijn werk te kiezen om zich tijdens de bijeenkomst te laten vergezellen. Indien de eiser een collega kiest, dient hij zich ervan bewust te zijn dat het soms nodig kan zijn de geplande vergadertijden aan te passen om ervoor te zorgen dat de aanwezigheid van de collega (en de afwezigheid van zijn gebruikelijke werkzaamheden) geen operationele problemen veroorzaakt.

Sprekend namens de aanklager

Indien de aanklager dit kiest, mag de meegenomen persoon van de aanklager de kernpunten van de klacht uiteenzetten en tijdens de vergadering ook openlijk namens de aanklager spreken. De aanklager moet zich vrij voelen, gedurende de vergadering, buiten de vergadering te kunnen overleggen met de genodigde persoon.

De genodigde heeft niet het recht om rechtstreeks de vragen te beantwoorden die gericht zijn naar de aanklager of in discussie te gaan over de vraag met het bedrijf.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden met vertrouwen en respect voor zowel de aanklager als de respondent behandeld. Er worden maatregelen genomen om persoonlijke informatie tijdens de behandeling van de klacht te beschermen tegen verlies, ongeoorloofde toegang, extern gebruik, openbaarmaking of enig ander misbruik. De commissie kan echter geen absolute vertrouwelijkheid garanderen, gezien de wettelijke verplichtingen en de beginselen van natuurlijke gerechtigheid.

Procedure voor het indienen van een klacht

Gelieve deze procedure te volgen. Het is bedoeld om een eerlijke en efficiënte behandeling van elke klacht of bezorgdheid van de medewerkers van Roveg te garanderen.

Voordat formele actie wordt ondernomen:

Als de aanklager een zorg heeft, moedigt de Klachtencommissie de aanklager sterk aan om de Klachtencommissie te benaderen. Ook als de aanklager bezorgd of ongelukkig is over problemen of kwesties. De Klachtencommissie gelooft dat een informeel gesprek vaak het meest effectief kan zijn om de meeste zorgen op te lossen. De Klachtencommissie begrijpt dat van haar verwacht wordt hulp aan te bieden om problemen op te lossen. Als deze discussie niet tot een oplossing leidt, moet onderstaande procedure gevolgd worden.

Fase 1: formele klachtbehandeling - melding en feitenverzameling

- Verstrek schriftelijke gegevens over de klacht van de aanklager aan het Klachtencomité, via het Klachtenkanaal of rechtstreeks aan de werknemersvertegenwoordiger. Zorg ervoor dat de klacht het volgende bevat:
 1. Wat niet conform de norm was.
 2. De namen van eventuele betrokken personen/bedrijfsonderdelen.
 3. De voorgeschiedenis en alle relevante data met betrekking tot alle feiten die de eiser beschrijft.
 4. Alle materialen (correspondentie, screenshots van communicatie, enz.) die helpen ondersteunen wat de eiser heeft beschreven.
 5. Welke stappen de aanklager reeds heeft ondernomen om de problemen op te lossen.
 6. Welke actie de aanklager wil dat Roveg onderneemt in afwachting van het antwoord op de klacht van de aanklager en welk resultaat de aanklager verwacht. De aanklager kan bijvoorbeeld vragen dat een bepaald beleid, een bepaalde procedure, een bepaalde praktijk of een bepaalde opstelling binnen zijn bedrijf wordt gewijzigd; of misschien dat een waarschuwing wordt gegeven aan een bepaalde individu/bedrijfsentiteit waarop de klacht van de aanklager betrekking heeft.
- De aanklager moet in dit schriftelijke document ook duidelijk vermelden dat hij voornemens is de klacht volgens de formele klachtenprocedure van Roveg te behandelen.
- De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht van de aanklager (schriftelijk binnen 3 dagen) en vertelt de aanklager hoe wij van plan zijn de klacht te behandelen, waarvan de precieze aard kan afhangen van wat de aanklager de Klachtencommissie heeft verteld.
- De Klachtencommissie zal alle beschikbare relevante feiten en materialen grondig onderzoeken. De aanklager zal worden verzocht met de Klachtencommissie samen te werken, zodat wij een eerlijk en grondig onderzoek naar kunnen waarborgen. Zodra dit onderzoek is afgerond, kan de aanklager worden gevraagd een formeel onderhoud bij te wonen en een formele verklaring over de zaak af te leggen. De Klachtencommissie kan ook andere mensen vragen een gesprek bij te wonen en/of een verklaring af te leggen.
- De Klachtencommissie zal haar best doen om de aanklager een tijdsbestek te geven van hoe lang het onderzoek kan duren, indien het niet binnen 7 dagen kan worden afgerond.

Fase 2: formele klachtenactie

- Als de klacht niet anoniem is, kan een formele bijeenkomst worden gehouden en de aanklager worden uitgenodigd deze bij te wonen. Tijdens deze bijeenkomst zal de aanklager worden gevraagd zijn bezorgdheid toe

te lichten en uit te leggen hoe de zaken volgens hem/haar moeten worden opgelost. Het is een belangrijk onderdeel van de formele klachtenprocedure.

- De vergadering vindt gewoonlijk plaats binnen 5 werkdagen nadat de aanklager zijn klacht heeft ingediend. De Klachtencommissie verzoekt de aanklager al het mogelijke te doen om de vergadering bij te wonen. Als de aanklager niet aanwezig kan zijn, zal de commissie alle redelijke inspanningen leveren om de vergadering te verplaatsen naar een ander tijdstip dat de aanklager wel kan halen.
- Indien de aanklager dit wenst, mag hij iemand meenemen naar de vergadering. Het staat de eiser vrij te bepalen wie die persoon is. Gewoonlijk zal dat bijvoorbeeld een collega van het werk of een relevante vakbondsvertegenwoordiger zijn, naargelang de voorkeur van de eiser. (Zie deel I, punt 4 - "Spreken namens de aanklager").
- De Klachtencommissie zal deze bijeenkomst niet opnemen zonder medeweten van de aanklager. Gelieve de vergadering niet op te nemen zonder medeweten en toestemming van de commissie. Indien de aanklager op enig moment zorgen heeft over zijn klachtenprocedure of de persoon of personen die deze namens hem leiden, moet de aanklager dit onmiddellijk en openlijk aan het Klachtencomité vertellen, zodat het comité de zorgen van de aanklager kan aanpakken.
- Na de bovengenoemde vergadering is vaak meer tijd nodig om de besproken zaken verder te onderzoeken. Als de klacht anoniem is, stelt de Klachtencommissie na ontvangst van de klacht een onderzoek in.

Stage 3: Formeel klachtenprocedure - onderzoek

- Het team van de Klachtencommissie zal de bewering onderzoeken. Dit onderzoek kan worden uitgevoerd samen met een speciaal team van verantwoordelijke certificeringsmedewerkers, als het gaat om leveranciers en lokale gemeenschappen. Door met een speciaal team te werken kan informatie uit een regio, een land, een product of een toeleveringsketen worden gebundeld. Een regelmatige uitwisseling maakt het mogelijk verder te leren en de analyse- en onderzoeksmethoden te verbeteren.
- Op basis van het type, de ernst en de context van de beschuldiging (politieke onrust, pandemie, ...) zullen passende onderzoeksmaatregelen worden vastgesteld. Deze omvatten:
 1. Analyse van het door de beschuldigende partij verstrekte schriftelijke bewijsmateriaal.
 2. Verzoek om een evaluatie van de bewering door een derde (bv. technisch deskundigenadvies, juridische verklaring).
 3. Verzoek om een verklaring en/of objectief bewijsmateriaal van de betrokken klant.
 4. Analyse van bestaande controle verslagen.
 5. Analyse van de beschuldiging in het kader van een (aangekondigde of onaangekondigde) audit ter plaatse bij de betrokken belanghebbende.
 6. Analyse van de bewering als onderdeel van een onderzoek op afstand met behulp van live interactie (via Skype, telefoongesprek, chat) met de beschuldigende partij, betrokken klant of derde partij.
- Roveg zal alle tijdens het onderzoek verzamelde feiten toetsen aan alle relevante normen waarbij Roveg is aangesloten, het beleid van Roveg en, indien van toepassing, andere contractuele verplichtingen.
- Om de vertrouwelijkheid en de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen, wordt tijdens lopende onderzoeken geen informatie over de methode en de datum van het onderzoek gedeeld.
- Als blijkt dat de betrokken persoon/bedrijfsentiteit het beleid van Roveg, de United Nations Guiding Principles (UNGP's) on Business and Human Rights en relevante normen naleeft, wordt de beschuldiging, afhankelijk van het onderwerp van de klacht, verworpen.
- Indien de beschuldiging gegrond is en de betrokken persoon/bedrijfsentiteit het beleid van Roveg, de United

Nations Guiding Principles (UNGP's) on Business and Human Rights en de relevante normen, afhankelijk van het onderwerp van de klacht, niet naleeft, zal Roveg een non-conformiteit afgeven en regelmatig het verzoek om corrigerende maatregelen of, indien van toepassing, de passende sancties (bijvoorbeeld schorsing, beëindiging van het contract).

- Indien de beschuldiging gegrond is en de betrokken persoon/bedrijfsentiteit het contract of het toepasselijke beleid heeft geschonden, kan Roveg het contract met deze persoon/bedrijfsentiteit opzeggen.
- Het is in het algemeen niet toegestaan dat de persoon die een klacht indient aan deze activiteiten deelneemt. Maar de Klachtencommissie zal de persoon op de hoogte houden van de voortgang, als de klacht niet anoniem is.

Fase 4 : formele klachtenprocedure - beslissing van Roveg

- Als de klacht anoniem is, verstrekt Roveg binnen een week na de definitieve bevindingen een schriftelijke beslissing, beschikbaar in het klachtenplatform, waarin de conclusies en de wijze waarop het bedrijf heeft besloten de klacht aan te pakken worden uiteengezet.
- Als de klacht niet anoniem is, zal Roveg de aanklager binnen een week na de definitieve bevindingen een schriftelijk besluit verstrekken, waarin de conclusies worden uiteengezet en wordt aangegeven hoe wij hebben besloten de klacht van de aanklager te behandelen.

Fase 5: formele klachtenprocedure - het recht van de eiser om in beroep te gaan

- Indien de eiser het niet eens is met de beslissing van Roveg, kan hij daartegen in beroep gaan. De eiser moet dit schriftelijk doen binnen een week na ontvangst van de beslissing.
- Het beroep van de eiser moet schriftelijk worden ingesteld en:
 - Gericht aan de Klachtencommissie voor een beroep in haar schriftelijke beslissing
 - Geef duidelijk aan waarom de aanklager in beroep gaat tegen haar beslissing
 - Geef alle nieuwe informatie of bewijsmateriaal waarop de aanklager zich wenst te baseren sinds het eerdere onderzoek werd afgerond

Fase 6: formele klachtenprocedure - de hoorzitting in hoger beroep

- Doorgaans binnen twee weken nadat de aanklager de Klachtencommissie in kennis heeft gesteld van zijn beroep, zal de Klachtencommissie de aanklager uitnodigen voor een nieuwe bijeenkomst met de commissie. Voor zover mogelijk zal degene die de oorspronkelijke klagezitting heeft gehouden, deze beroepsbijeenkomst niet leiden. Zoals voorheen mag de aanklager iemand vragen om hem te vergezellen.

Stage 7: formele klachtenprocedure – Roveg's eindbesluit

- Na deze zitting verstrekken wij de aanklager haar schriftelijke, definitieve beslissing, of in het geval de klacht anoniem is de resultaten van de klachtenprocedure op het klachtenplatform van Roveg. De Klachtencommissie streeft er zoveel mogelijk naar dat deze beslissing binnen twee weken na de hoorzitting wordt genomen.