



Reactie van Arisa op uitspraak Klachten- en Geschillencommissie Convenant Duurzame Kleding en Textiel, inzake een klacht tegen C&A Nederland C.V.

Op 7 januari 2021 heeft de Klachten- en Geschillencommissie (hierna: KGC) van het Convenant Duurzame Kleding en Textiel (hierna: CKT) [haar uitspraak gepubliceerd](#) inzake een klacht van Arisa tegen het bij het CKT aangesloten bedrijf C&A Nederland C.V. (hierna: C&A). De uitspraak gaat over een klacht die Arisa op 15 mei 2020 heeft ingediend vanwege ernstige mensenrechtenschendingen bij de leverancier Cotton Blossom Private Ltd. in Tamil Nadu, India. De klacht betrof onder meer:

- het niet voldoende delen van informatie door C&A, waardoor geen sprake was van een betekenisvolle dialoog om tot een oplossing te komen;
- het overlijden van een arbeider en falende medische hulp;
- geen toegang tot sociale zekerheid voor arbeiders;
- onhygiënische sanitaire voorzieningen in hostels (woonruimte door de werkgever gefaciliteerd);
- illegale tewerkstelling;
- niet functionerende klachtencomités (die fabrieken conform Indiase wetgeving moeten hebben);
- het niet tijdig uitbetalen van lonen aan arbeiders.

Op 24 oktober 2019 heeft Arisa C&A voor het eerst geïnformeerd over de hierboven genoemde mensenrechtenschendingen bij zijn leverancier. Arisa betreurt dat de communicatie met C&A niet heeft geresulteerd in een waardevolle dialoog over de misstanden en een gewenste oplossing voor de getroffen arbeiders, waardoor Arisa zich genoodzaakt zag een klacht in te dienen bij het CKT.

Deze uitspraak is de eerste naar aanleiding van een klacht, en daarmee precedent scheppend. Toegang tot verhaal en herstel (*access to remedy*) is een cruciaal onderdeel van het OESO *due diligence* proces dat aangesloten bedrijven van het CKT moeten volgen. Arisa heeft de uitspraak grondig bestudeerd en alhoewel zij op een aantal punten gelijk heeft gekregen ziet Arisa ruimte voor verbetering om toegang tot verhaal en herstel voor arbeiders in internationale productieketens te garanderen.

Arisa is blij met de gegrondverklaring van het punt dat C&A onvoldoende informatie heeft gedeeld met Arisa waardoor geen betekenisvolle dialoog kon plaatsvinden. Hiermee geeft de KGC duidelijk aan dat bedrijven die aangesloten zijn bij het CKT informatie moeten delen met relevante externe partijen over mogelijke misstanden en risico's in hun productieketen en de wijze waarop zij deze aanpakken. Zo moest Arisa pas in het verweerschrift van C&A

lezen – bijna 10 maanden na het eerste contact – dat C&A al in september 2019 had besloten de contractuele relatie met de leverancier per eind 2020 te beëindigen.

Helaas zijn de inhoudelijke onderdelen van de klacht ongegrond verklaard. Kortgezegd acht de KGC de bewijsvoering onvoldoende en vooral ‘te algemeen’. De commissie heeft wel een niet-bindende aanbeveling gedaan ten aanzien van het klachtenmechanisme van de leverancier. Arisa is teleurgesteld dat het handelen van C&A niet of nauwelijks door de KGC is getoetst aan de OESO richtlijnen, die tevens het uitgangspunt vormen van het CKT en waaraan CKT bedrijven zich committeren. De uitspraak heeft niet geleid tot een oplossing voor de misstanden. Op basis van de ervaringen met deze klacht, doet Arisa een aantal aanbevelingen ter verbetering van het klachtenmechanisme. Arisa raadt de commissie aan om:

1. De mogelijkheid om anoniem een klacht in te dienen zoals beschreven in de uitspraak expliciet op te nemen in de *Rules of Procedure* van de KGC, om zo de legitimiteit en toegankelijkheid van het mechanisme te vergroten.
2. Naast het doen van een zelfstandige toetsing van de klacht en handelen van beklagde op basis van de OESO richtlijnen, een zelfstandige toetsing te doen om na te gaan of een bedrijf voldoet aan de uit het CKT voor haar voortvloeiende verplichtingen.
3. De voorspelbaarheid van het proces te vergroten door proactief partijen te informeren over de verschillende stappen in het klachtenproces en wat er precies wanneer verwacht wordt van partijen.

Hieronder reageert Arisa in detail op een aantal onderdelen van de uitspraak.

1. Ontvankelijkheidstoets

Arisa heeft de klacht zowel als belanghebbende als gemandateerde partij ingediend namens een informeel werknemerscollectief en getroffen arbeiders. De KGC heeft Arisa als belanghebbende ontvankelijk verklaard vanwege de doelstelling van de organisatie om vanuit Nederland de verdediging van mensenrechten in Zuid-Azië samen met lokale organisaties te verdedigen en versterken.

De KGC heeft Arisa als gemandateerde partij niet ontvankelijk verklaard. Arisa betreurt dat de uitspraak niet ingaat op de dialoog die tussen Arisa en de Commissie is gevoerd over de mandatering en de mogelijkheid voor het informeel werknemerscollectief en de getroffen arbeiders om anoniem te klagen. In de uitspraak gaat de KGC wel uitgebreid in op procedurestappen voor het anoniem klagen; ten tijde van de ontvankelijkheidstoets was dit nog niet bekend. De KGC heeft Arisa niet op voorhand laten weten of de anonimiteit van het informele werknemerscollectief en de getroffen werknemers die Arisa middels een ondertekende brief hebben gemandateerd, kon worden gegarandeerd.

2. Gebrekkige toetsing OESO richtlijnen

Arisa is teleurgesteld dat de KGC de gemotiveerde klacht van Arisa niet getoetst heeft aan de zes due diligence stappen van de OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de uitgewerkte OESO richtlijnen voor de kledingsector en specifiek de richtlijnen voor verantwoordelijke terugtrekking (*responsible disengagement*).¹ Hierdoor wordt niet duidelijk of de KGC vindt dat C&A deze zes stappen naar behoren heeft uitgevoerd in relatie tot de

¹ [OECD Due Diligence Guidance for responsible Supply Chains in the Garment and Footwear sector, 2018, p. 96,](#)

verschillende onderdelen van de klacht. Daarbij vindt Arisa dat de KGC weinig oog heeft gehad voor de machtsrelaties in internationale productieketens en de kwetsbare positie van arbeiders hierin. De KGC had dit explicieter mogen meenemen in haar beoordeling van de klacht.

Opmerkelijk vindt Arisa dat de KGC van mening is dat C&A niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor situaties die buiten zijn directe invloedssfeer vallen en dat de KGC niet van C&A verwacht dat zij zelf rechtstreeks overlegt met werknemers in hun toeleveringsketen. Arisa acht deze onderdelen van de uitspraak niet in lijn met de OESO richtlijnen en het CKT. Volgens de richtlijnen is het betekenisvol betrekken van stakeholders onderdeel van het due diligence proces. In het geval van klachten wordt van een bedrijf verwacht dat het communiceert met stakeholders die de negatieve gevolgen hebben ondervonden en dat het toegang tot verhaal en herstel verleent en/of ondersteunt, bijvoorbeeld in samenwerking met een lokale maatschappelijke organisatie of vakbond.

Opvallend is dat de KGC herhaaldelijk aangeeft dat C&A als onderdeel van haar due diligence verplichting (onaangekondigde) audits uitvoert. Helaas heeft de KGC in haar uitspraak niet aangegeven dat het inmiddels algemeen bekend is dat er veel beperkingen zijn aan audits. Een bedrijf mag niet alleen varen op wat zijn leverancier zegt of wat er in een audit rapport staat. Daarnaast heeft de KGC niet gecontroleerd of de leverancier van C&A op alle in de klacht genoemde punten is ge-audit. Het onderzoeken van de klachten door C&A betrof met name het doen van navraag bij hun leverancier. Wij vinden het teleurstellend dat de KGC dit als afdoende beschouwt.

3. COVID-19

C&A heeft verweer gevoerd dat vanwege COVID-19 het sinds maart 2020 lastig was om informatie te achterhalen bij zowel de leverancier als bij de eigen werknemers omdat die tijdelijk niet werkten of niet beschikbaar waren. Arisa betreurt dat de KGC dit punt meeweegt in haar beoordeling en hier niet kritischer op ingegaan is in haar uitspraak. Arisa is van mening dat het een keuze van C&A is geweest om juist MVO medewerkers tijdelijk niet te laten werken. Juist in deze moeilijke tijden met hogere risico's op schendingen in toeleveringsketens, moeten bedrijven maatschappelijk verantwoord blijven ondernemen. De KGC is hier helaas aan voorbij gegaan.

4. Niet functionerende klachtencomités

De KGC acht het klachtenmechanisme van de leverancier niet voldoende functionerend, maar verklaart dit punt uit de klacht van Arisa toch ongegrond. KGC betoogt dat Arisa niet heeft aangegeven welke verdere acties van C&A ten aanzien van het klachtenmechanisme bij zijn leverancier gevegd konden worden in verband met haar verplichting uit het CKT. De KGC heeft wel een niet-bindende aanbeveling jegens C&A gedaan om in situaties waarin duidelijk is dat er sprake is van misstanden (in casu het niet afdragen van sociale premies en te late betaling van loon) maar er geen klachten binnenkomen bij de wettelijk voorgeschreven lokale klachtencomités, hier als bedrijf actie op te ondernemen. Arisa is van mening dat de ongegrondverklaring van dit punt uit de klacht niet strookt met de niet-bindende aanbeveling aan C&A en had verwacht dat dit punt gegrond zou worden verklaard. Daarnaast is het onduidelijk hoe de monitoring van de niet-bindende aanbeveling aan C&A zal plaatsvinden.

Overige opmerkingen

Onderstaande punten wil Arisa graag verduidelijken:

- Op pagina 8 en 9 stelt de KGC dat 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 door een onderneming uitgeoefende due diligence ten aanzien van alle productielocaties niet aan de in het CKT gestelde eisen voldoet.'* Arisa heeft communicatie met C&A uit 2018 betreffende een andere klacht gedeeld met de KGC en heeft de commissie verzocht de klacht van Arisa tegen C&A te voegen met [de klacht van ALR, SOMO en SKC tegen C&A](#). Hier is verder niet op gereageerd.
- Op pagina 11 van de uitspraak staat vermeld dat de leverancier geen invloed kan uitoefenen op het hostel waar mannelijke werknemers wonen omdat die werknemers deze woonruimte privé zouden huren. Tijdens een telefonisch overleg met C&A in februari 2020 heeft C&A zelf aangegeven dat er sprake was van een lease contract tussen de leverancier en de eigenaar van het hostel. Dit betekent dat de leverancier wel degelijk invloed heeft op de situatie in het hostel. De notulen van dit gesprek heeft Arisa gedeeld met C&A en KGC. Helaas is dit niet terug te lezen in de uitspraak.
- Op pagina 12 van de uitspraak staat dat *'de overgelegde loonstroken zijn geanonimiseerd, overigens om mogelijk niet onbegrijpelijke redenen die echter door Arisa niet zijn toegelicht.'* Zowel in de email communicatie met C&A, die Arisa heeft gedeeld met de KGC, als in de pleitnotitie staat vermeld dat de loonstroken zijn geanonimiseerd omdat werknemers bang zijn voor vergelding door hun werkgever en het verliezen van hun baan en daarom anoniem willen blijven. Het is jammer dat dit niet vermeld wordt.
- Op pagina 14 staat genoemd dat het secretariaat van het CKT audits uitvoert. Het is onduidelijk wat de KGC hiermee bedoelt. Het secretariaat van het CKT voert geen audits uit bij productielocaties. Het CKT voert jaarlijks een beoordeling uit of aangesloten bedrijven, waaronder C&A, voldoen aan de in het CKT afgesproken vereisten.

Tot slot deelt Arisa graag haar mening over het proces. De legitimiteit, toegankelijkheid, voorspelbaarheid, gelijkwaardigheid en transparantie van een klachtenmechanisme zijn zeer belangrijk voor de effectiviteit ervan. Het klachtenmechanisme van het CKT is ingesteld zodat arbeiders in de productieketens van aangesloten bedrijven, en de organisaties die deze arbeiders vertegenwoordigen, een klacht kunnen indienen. De informatievoorziening vanuit de KGC was vanaf de indiening van de klacht tot aan de publicatie van de uitspraak minimaal en niet altijd duidelijk. Zo werd Arisa niet proactief door de KGC geïnformeerd wanneer de KGC niet kon voldoen aan de gestelde termijnen in het procesreglement op verschillende momenten tijdens de procedure. Daarnaast werd Arisa door de KGC niet gevraagd de klacht te substantiëren terwijl Arisa daar wel op is afgerekend in de uitspraak. Arisa is van mening dat de minimale informatievoorziening vanuit het KGC de voorspelbaarheid, gelijkwaardigheid en transparantie van het klachtenmechanisme niet ten goede komt.

Namens Arisa:

Sandra Claassen, directeur

T: 06-42519032 E: sc@arisa.nl