

Prosedure van die griefmeganisme



Inleiding tot die Ford-griefmeganisme

Inleiding tot die griefmeganisme van Ford

Ford Motor Company is daartoe verbind om 'n beter wêreld te bou waar almal vrylik kan beweeg en hul drome kan nastreef. Ons streef daarna om toegang tot vervoer te verbeter, ons omgewing te beskerm, die gesondheid en welstand van die gemeenskappe rondom ons te bevorder, en die regte van die mense wat daar woon, te respekteer. Ons toewyding om positiewe resultate te behaal en menseregte te respekteer, is vasgelê in ons beleid "Ons is daartoe verbind om menseregte en die omgewing te beskerm", en in alles wat ons doen. Ons is daartoe verbind om die Verenigde Nasies (VN) se Leidende beginsels oor besigheid en menseregte te respekteer, sowel as alle toepaslike wette op aanvoerkettingomsigtigheidsondersoeke, en ons belyn ons omsigtigheidsondersoekprosesse dienooreenkomstig.

Ons is daartoe verbind om [menseregte en die omgewing](#) te beskerm. Ons gevestigde beleide definieer hoe ons ons besigheid bedryf ten opsigte van menseregte en die omgewing, insluitend Ford se verskaffers en besigheidsvennote. Dienooreenkomstig stel die [Verskaffersgedragskode](#) beide ons vereistes en verwagtinge uiteen vir verskafferverhoudings in die areas van menseregte, die omgewing, verantwoordelike verkryging van materiaal, verantwoordelike en wetlike besigheidspraktyke en die meegaande implementasie van hierdie beginsels. Ons vereis uitdruklik van ons verskaffers om alle toepaslike Ford-beleide te volg, om aan alle toepaslike wette en regulasies te voldoen of dit te oorskry, en om dit in hulle eie aanvoerketting en met hulle eie verskaffers te inkorporeer.

Die griefprosedure wat hier onder beskryf word, is 'n noodsaaklike bousteen vir die handhawing en beskerming van die Verenigde Nasies (VN) se Leidende beginsels oor besigheid en menseregte, ander relevante wette en riglyne, en ons korporatiewe waardes wat daarop gegrond is. Die klagteprosedure dien as 'n belangrike vroeëwaarskuwingstelsel vir ons om moontlike skendings van regte en griewe te ontbloot en te ondersoek, en om toepaslike maatreëls te tref om dit onmiddellik reg te stel. Ons ontvang ideaal gesproke inligting in so 'n vroeë stadium dat ons toepaslike teenmaatreëls kan tref voordat mense of die omgewing skade kan lei.

Begin van die griefmeganisme

02

- 5 – Groep mense wat geraak word en die inhoud van die klagte
- 5 – Toeganklikheid deur verskeie media
- 7 – Taal van die verrigtinge
- 7 – Vertroulikheid van identiteit

Begin van die griefmeganisme

Die griefmeganisme dek die volgende areas van wetlike oortredings en griewe in ons aanvoerketting van direkte of indirekte verskaffers:

- Menseregteskendings en -misbruike as gevolg van oortredings van internasionale ooreenkomste, soos
 - Internasionale handves van menseregte (Die Verenigde Nasies se universele verklaring van menseregte en sy twee verbonde) 1948
 - Internasionale Arbeidsorganisasie (IAO) se verklaring oor fundamentele beginsels en regte by die werk (1998)
 - Verenigde Nasies (VN) se Leidende beginsels oor besigheid en menseregte (2011)
 - Organisasie vir ekonomiese samewerking en ontwikkeling (OESO) se Riglyne vir multinasionale ondernemings (2011-uitgawe)
 - VN se bemagtigingsbeginsels vir vroue (2010)
- Omgewingskendings en -misbruike wat lei tot oortredings van internasionale ooreenkomste, soos
 - OESO Riglyne vir verantwoordelike aanvoerkettings van minerale uit konflik-geaffekteerde en hoërisikogebiede (2016-uitgawe)

- VN HUB Watermandate
- Minamata Konvensie oor Kwik van 10 Oktober 2013 (Minamata Konvensie)
- Wetlike oortredings en griewe wat voortspruit uit oortredings van interne industrie-spesifieke riglyne, soos
 - Verskaffersgedragkode
 - Leidende beginsels van die motorbedryf (2017)
- Wetsoortredings en -misbruike wat voortspruit uit oortredings van huidige wetgewing, soos die Duitse wet op aanvoerkettingomsigtigheidsondersoeke (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

Groep mense wat geraak word en die inhoud van die klagte

1. **Groep mense**
In beginsel kan enige persoon via ons ooreenstemmende rapporteringskanaal 'n klagte indien oor moontlike wetsoortredings en griewe binne ons aanvoerketting wat direkte of indirekte verskaffers raak.
2. **Inhoud van die klagte en beskrywing van die feite**
Die volgende inligting ondersteun verdere ondersoek en doeltreffendheid, maar is nie verpligtend nie:
 - **Waar** (bv. naam en adres van verskaffer)
 - **Wanneer?** (bv. datum en tyd waarop die oortreding of misbruik waargeneem is)
 - **Wie en wat** (bv. inligting oor die oortreding en die grief wat so omvattend en gedetailleerd as

moontlik is, inligting oor die groep persone wat geraak word, aantal persone wat geraak word, erns van die moontlike oortreding)

- **Hoe** (bv. dokumentasie deur foto's, video's, dokumente of getuies)
- **Verwagtinge en doel van die klagte** (bv. watter voorkomende of remediërende maatreëls word verwag, wat is die spesifieke doel van die klag?)

Toeganklikheid via verskeie rapporteringskanale

Om te verseker dat skendings van menseregte of omgewingsrisiko's oor die hele aanvoerketting aangemeld kan word, bied ons die volgende klagtekanale:

1. **Worker's Voices app ("RBA Voices") of toegang via 'n QR-kode**
Die QR-kode hier onder lei die klaer na ons mobiele app, wat afgelaai kan word en waardeur die klaer enige tyd 'n volledige oorsig van die klagte kan kry. Toegang tot die klagte kan altyd deur die app verkry word en weerspieël intydse opdaterings. Nadat dit geïnstalleer is moet jy die "Terugvoer"-piktogram gebruik om jou klagte in te dien.

Ons app bied verder inligting en video's oor die klagteprosedure.



2. Tuisblad en webvorm

Die klagte kan ook via die webvorm op ons maatskappy se webwerf ingedien word. Om kommunikasie te verseker, sal die klaer 'n saaknommer ontvang vir naspeurbaarheidsdoeleindes, waartoe hulle enige tyd toegang kan verkry om die status van die ingediende klagte te sien.

Ons tuisblad en webvorm bied verder inligting en video's oor die griefprosedure.

[Begin eksterne griefmeganisme](#) 

3. Kry toegang tot data via foon en blitslyn

Ford bied verskeie landspesifieke foonnommers:

Land	Tipe	Foonnommer
China	Nasionaal	4001200796
Duitsland	Tolvry	08001808120
Japan	Tolvry	8009196565
Suid-Korea	Tolvry	3084910156
Maleisië	Tolvry	1800812709
Meksiko	Tolvry	8001122677
Nepal	Tolvry	8000010153
Filippyne	Tolvry	180013220558
Taiwan	Tolvry	801128131
Thailand	Tolvry	1800019075
Thailand	Tolvry	1800019083
Turkye	Tolvry	8006212363
Verenigde State	Tolvry	18882053318
Viëtnam	Plaaslik	2844581378

4. Posadres

“Department for Sustainability in the Supply Chain”
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

5. Alternatiewe opsies

Ford streef daarna om toegangshindernisse so laag as moontlik te hou om maklike toegang tot ons klagteprosedure te verseker vir groepe wat besonder kwesbaar is, soos kinders of mense wat ongeletterd is. Ford kyk dus gereeld of die bestaande kanale van ons klagteprosedure voldoende is en/of verbeter kan word, bv. verbetering van die app, bykomende proseduretale, ens.

Benewens die kanale wat hier bo genoem is, wys ons alternatiewe opsies uit wat gebruik kan word om 'n klag in te dien of na te spoor:

- Die klaer kan 'n selfoon, skootrekenaar of tablet leen om toegang tot RBA Voices te kry. Hulle kan toegang vanaf enige foon of skootrekenaar/tablet verkry, solank hulle die aanmeldbesonderhede aanteken of onthou.
- Plaaslike burgerlike organisasies en ander belanghebbendes het ook die opsie om terugvoer namens 'n ander persoon via ons publieke webvorm in te dien, solank hulle die spesifieke fasiliteit in die vorm identifiseer en bewyse het dat hierdie fasiliteit in ons aanvoerketting is.
- Werknemerverteenwoordigers kan ook namens 'n ander persoon terugvoer indien as hulle die spesifieke fasiliteit op die vorm identifiseer en bewyse het dat hierdie fasiliteit in ons aanvoerketting is.

Taal van die griefproses

Die griefmeganisme se werkstaal is oor die algemeen Duits en Engels, wat hoofsaaklik deur die “aanvoerkettingvolhoubaarheidspan” gebruik word (hierna: “VKV-span”). Ford poog om op versoek in die klaer se taal te kommunikeer en ‘n vertaalhulpmiddel met ‘n verskeidenheid verskillende tale is in die Worker's Voices-app of die webvorm beskikbaar.

Vertroulikheid van identiteit

Die ingediende klagte word slegs deur die gespesialiseerde en gesentraliseerde “VKV-span” verwerk. Slegs hierdie departement kan die klagte bekyk en verwerk en met die klaer kommunikeer.

Die werknemers wat met die klagtes toevertrou is, is spesiaal opgelei om te verseker dat die inligting wat ingedien word, vertroulik hanteer word teenoor interne departemente of eksterne kontakte. Dit is veral op persoonlike data van toepassing.

Ons bly daartoe verbind om die vertroulikheid van die klaer se identiteit te beskerm en doeltreffende beskerming teen benadeling of straf as gevolg van die klagte te verseker, terwyl enige toepaslike plaaslike wette en regulasies gerespekteer word insluitend statutêre of regulatoriese openbaarmakingsvereistes (bv. versoeke vir inligting deur bevoegde owerhede) en dataprivaatheidwette en -regulasies.

Alle klagtes wat ingedien word, ongeag of dit anoniem is of

nie, sal volgens die volgende prosedure verwerk word.

Verloop van die griefmeganisme

03

9 – Oorsig en duur van die individuele proses se stappe

10 – Bevestiging van ontvangs, dokumentasie en verduideliking van die feite

10 – Ondersoek- en opvoedende maatstawwe, implementasie

11 – Afsluiting van die klagteprosedure

11 – Kommunikasie met die klaer/fluitjieblaser

Verloop van die griefmeganisme

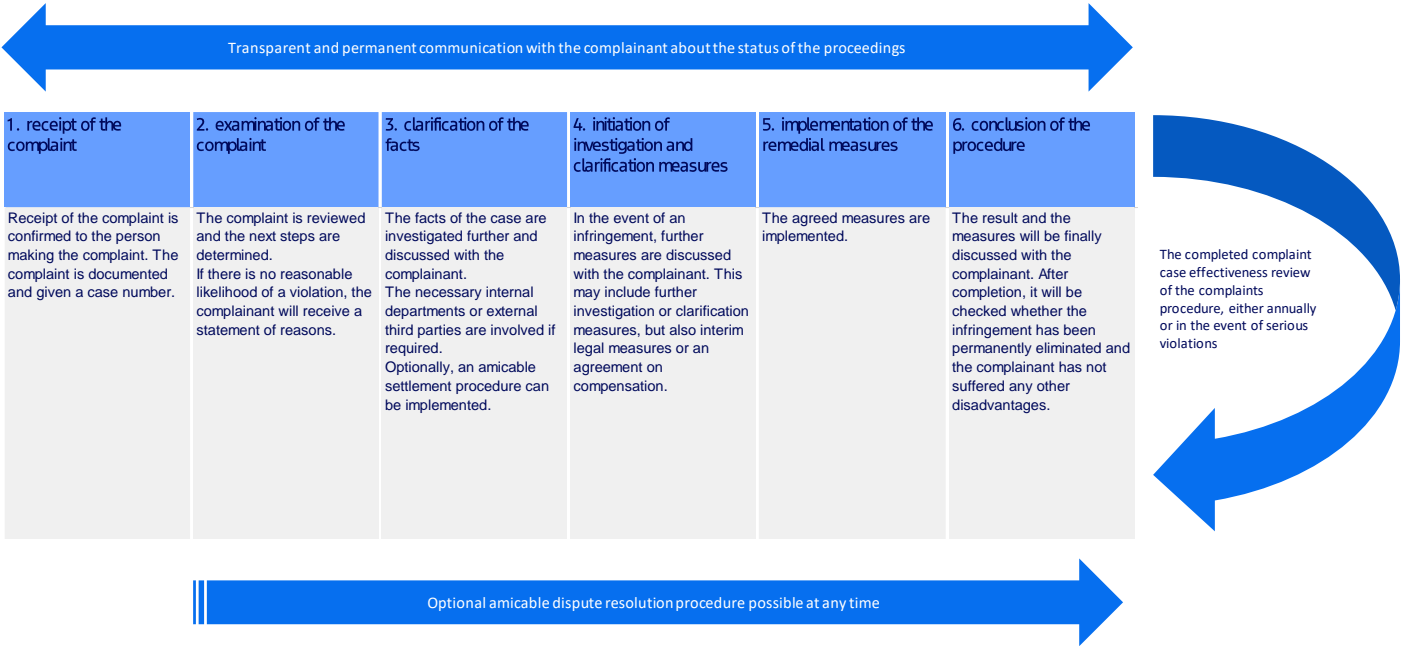
Oorsig en duur van die individuele proses se stappe

A. Die griefmeganisme se proses word hier onder gewys, insluitend besonderhede oor elke stap:

Die duur van die griefmeganisme hang af van verskeie faktore, soos die tipe en omvang van die inligting wat deur die klaer verskaf word, die aantal persone of verskaffers wat geraak word, die vlak van besonderhede van die oortreding en die griewe, ens.

Ons probeer oor die algemeen om by die volgende tydlyne te hou:

- **Proses stap 2:** Bevestiging van ontvangs aan die klaer binne 24 uur of een werksdag (Maandag tot Vrydag)
- **Proses stap 3:** Klassifikasie en aanstuur binne 7 werksdae
- **Proses stappe 4 en verder:** Ondersoekperiodes kan wissel en klaers word van gereelde opdatings voorsien.



Bevestiging van ontvangs, dokumentasie en verduideliking van die feite (stappe 1-3)

Sodra die klaer 'n klagte deur ons rapporteringskanale (QR-kode, webwerfvorm of telefoon) ingedien het, sal hulle 'n erkenning van ontvangs kry, insluitend 'n saaknommer vir naspeurbaarheid. Benewens die erkenning van ontvangs, kry die klaer bykomende inligting oor die volgende stappe, die tydlyn van die proses, en hul regte en beskerming teen vergelding as gevolg van hul goedertrou-aangee van 'n oortreding van 'n beleid of wet.

Wanneer hulle die webvorm gebruik moet die klaer hul aanmeldbesonderhede onthou om verdere kommunikasie te verseker. Alle klagtes wat ingedien word, sal anoniem en met die nodige sorg verwerk word.

Ons “VKV-span” voer 'n aanvanklike hersiening van die klagte uit. Dit sluit 'n aanneemlikheidstoets van die klagtebesonderhede in sowel as die geldigheid van die feite wat aangebied word.

Die doel van hierdie hersiening is om te bepaal of daar 'n voldoende waarskynlikheid van 'n oortreding van die wet is, of wanpraktyke binne ons aanvoerketting by ons direkte of indirekte verskaffers. Vir die finale assessering van of daar 'n vermoedelike oortreding van die wet of beskermde regsposisies is, kan dit nodig wees om verdere inligting te bekom en/of met die klaer te konsulteer om die feite ten volle te verstaan.

Indien nodig word die klaer ingelig van die status van die prosedure, en in kennis gestel van die volgende stappe. Die klaer het enige tyd toegang tot hul klagte, die status, tydbesonderhede en ander besonderhede van die saak, via die app of deur die hersieningsnommer te gebruik.

Die feite van die saak word met die klaer bespreek (as die versoek nie anoniem gemaak is nie) om die feite van die saak beter te verstaan, en om vertroue in die klagteproses in te boesem.

As daar toepaslike indikasies is, kan die “VKV-span” 'n vriendskaplike skikkingsprosedure aan die klaer bied. Die doel van hierdie prosedure is om betrokke partye na 'n wedersyds-aanvaarbare oplossing te lei met behulp van 'n neutrale derde party (bv. mediasieprosedure). Daarbenewens kan kostes vir die betrokke partye verminder word voordat meer uitgebreide ondersoek gedoen word in die verdere verloop van die verrigtinge.

Ondersoek- en opvoedende maatstawwe, implementasie (stappe 4-5)

Indien 'n voldoende waarskynlikheid van 'n oortreding van die wet of beskermde regsposisies vasgestel word, ondersoek die “VKV-span” watter opvolgmaatreëls nodig is. Dit sluit verdere verduideliking en ondersoekmaatreëls in sodat die feite van die saak en die oortreding volledig omskryf kan word.

Die verwerking en koördinering van hierdie stappe word

uitsluitlik deur die “VKV-span” uitgevoer, wat beman word deur gekwalifiseerde en ervare werknemers wat verdere stappe onafhanklik en in nakoming met vertroulikheid inisieer. Hulle is gemagtig om in-diepte ondersoek te doen en die klagte aan ander departemente deur te stuur of hulle te betrek, soos die regsafdeling, aankoopafdeling of onafhanklike derde partye. Moontlike tussentydse maatreëls of aanvanklike regstappe kan ook oorweeg word.

Sodra die klagte hersien en korrek gekategoriseer is, begin die span aan die remediëringsproses werk. Die duur van die remediëringsproses verskil van geval tot geval aangesien alle partye betrokke moet wees om die saak te verstaan, die oortreding of grief te beëindig en aan 'n langtermynoplossing te werk om soortgelyke kwessies in die toekoms te vermy. Indien die klaer nie saamstem met die vordering wat gekommunikeer word nie, is daar altyd die moontlikheid van “eskalasie”. In hierdie geval word 'n onafhanklike derde party ingeroep om te bemiddel en moontlik ander belangegroep te betrek. Die derde party is die Responsible Business Alliance (RBA), wat die wêreld se grootste vereniging van maatskappye is wat toegewy is aan korporatiewe sosiale verantwoordelikheid in globale aanvoerketting ([Responsible Business Alliance](#)) sedert dit in 2004 gestig is.

Die beplande remediërende maatreëls word met die klaer bespreek en, indien nodig, word 'n ooreenkoms oor reparasies bereik. Die maatreëls word dan geïmplementeer.

Voltooing van die griefmeganisme (stap 6)

Indien daar nie voldoende waarskynlikheid is vir 'n oortreding van die wet of wanadministrasie nie, kan die klagteprosedure in die vorige fases van die proses gestaak word. Die klaer sal na hierdie bespreking in kennis gestel word. Die redes vir die staking sal ook gestel en verduidelik word. Die verrigtinge kan ook gestaak word as dit nie moontlik is om die feite van die saak voldoende te verduidelik nie, of om hulle om praktiese redes (bv. gebrek aan beskikbaarheid) of om wesenlike redes (bv. onvoldoende verduideliking van begrip of bewyse) met die klaer te bespreek nie.

As die opvolgmaatreëls 'n voldoende waarskynlikheid van 'n oortreding van die wet of 'n misbruik ontbloot, sal die “VKV-span” toepaslike maatreëls en korporatiewe besluite voorberei wat redelik en gepas is, ten einde die geïdentifiseerde oortreding van die wet of misbruik onmiddelik te stop en om in die toekoms 'n hernude oortreding van die wet uit te sluit.

Die klagte word geargiveer sodra alle opvolgmaatreëls geïmplementeer en voltooi is. 'n Opsomming wat die uitkoms sal insluit word aan die klaer gekommunikeer. Die klaer word gevra vir terugvoer, en het die geleentheid om die saak verder te eskaleer.

Ten einde die interne proses vir risiko-analise en potensiële ad hoc inisiatiewe te verbeter, word die kennis wat ingewin is gebruik om die interne prosesse en prosedures te hersien en, indien nodig, aan te pas.

Kommunikasie met die klaer/fluitjieblaser

Ford probeer om in alle stappe van die prosedure deursigtige en permanente kommunikasie met die klaer te verseker. Die klaer moet ten alle tye ingelig word van die prosedurele stappe en moet die proses kan volg.

Algemene beginsels van die griefmeganisme

04

13 – Beskerming van die klaer teen diskriminasie
13 – Basiese prosedurele beginsels

Algemene beginsels van die griefmeganisme

Beskerming van die klaer teen diskriminasie

Ons verseker deur gepaste opleiding van ons werknemers dat hulle sensitief is om aktief in te tree by selfs die geringste teken van moontlike diskriminasie of ander vergelding teen die klaer. Die maatskappy sal binne die omvang van die moontlikhede wat aan ons beskikbaar is, maatreëls voorstel om die klaer op die bes moontlik manier teen nadele of strawwe te beskerm.

Daarbenewens kan die klaer die saak enige tyd eskaleer, selfs nadat die klagteprosedure geëindig het en gesluit is, as hulle byvoorbeeld met vergeldingsmaatreëls gekonfronteer word as gevolg van die klagte wat ingedien is.

Ons verdra uitdruklik geen vergeldingsmaatreëls of intimidasie en diskriminasie teen die klaer nie.

Basiese prosedurele beginsels

Regverdige prosedure en beginsel van proporsionaliteit

Die klagteprosedure, ondersoekende maatreëls en voorkomende of remediërende maatreëls wat as gevolg van moontlike wetsoortreding geïmplementeer word, voldoen aan die toepaslike wette. Ondersoeke word op 'n neutrale basis gedoen, en slegs inligting wat wetlik bruikbaar is word in ag geneem.

Alle stappe van die proses en maatreëls om die feite te bepaal is onderhewig aan die beginsel van toepaslikheid en effektiwiteit.

Dit beteken dat die maatreëls geskik, nodig en toepaslik moet wees

ten einde die bedoelde doel effektief te vervul.

Klagtebeampte

Ford het 'n sentrale "KVK-span" opgestel om 'n effektiewe klagteprosedure te verseker. Die werknemers is opgelei en het gespesialiseerde kwalifikasies. Hulle voer hul pligte met die toepaslike vlak van selfstandigheid en onpartydigheid uit, is nie duer instruksies gebonde nie, en is verplig om vertroulikheid te handhaaf.

Moet asseblief nie huiwer om ons te kontak indien jy enige verdere vrae het nie.

Posadres:
"Supply Chain Sustainability"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

Jaarlikse en/of ad hoc hersiening van die klagteprosedure

Ons klagteprosedure, wat hierdie prosedurele dokument

insluit, is ten minste een keer per jaar onderhewig aan 'n hersiening vir effektiwiteit. Ons hersien ook ons prosesse op 'n ad hoc basis vir elke klagteprosedure wat uitgevoer word, bv.:

- **Wettigheid en toeganklikheid:** Is die verantwoordelikhede duidelik gereguleer en is die toegangskanale genoegsaam, of is aanpassings nodig?
- **Voorspelbaarheid en balans:** Is die gespesifiseerde tydlyn vir die individuele stappe van die proses steeds korrek? Is daar genoegsame inligting aan die potensiele teikengroepe beskikbaar?
- **Deursigtigheid:** Is daar deursigtige kommunikasie met die fluitjieblaser met deurlopende terugvoer?
- **Versoenbaar met regte en dialoog:** Is die remediërende maatreëls wat geïmplementeer is in lyn met die standarde vir menseregte? Is daar genoegsame kommunikasie met die klaer, selfs nadat die prosedure voltooi is?

Regulasies vir databeskerming

Hierdie prosesdokumentasie en die hantering van die klagte volg die reëls van die Algemene regulasies vir databeskerming, wat die insameling, gebruik en openbaarmaking van persoonlike data deur en in verband met die stelsel vir aanlyn klagterapportering insluit.

Volg asseblief hierdie skakel vir verdere besonderhede:
[Oorsig van databeskerming en wetlike inligting \(ford.de\)](https://ford.de/oorsig-van-databeskerming-en-wetlike-inligting)

Handelsgeheime

Ford se handels- en besigheidsgeheime, spesifiek dokumente en inligting wat onderhewig is aan vertroulikheid, moet genoegsaam beskerm word ongeag die vereistes van hierdie griefmeganisme.

Wetlike basis van die griefmeganisme, kostes

Die klagteprosedure at hier beskryf word dek klagtes binne die raamwerk van die wet op korporatiewe omsigtigheidsondersoeke in aanvoerkettings en voldoen aan die vereistes van die Wet op die beskerming van fluitjieblasers.

Ford het ook ander griefprosedures, soos fluitjieblaas. In die geval waar klagtes aangegee word wat nie vir hierdie prosedure bedoel is nie, verseker ons “department” dat hierdie klagtes aan die toepaslike department aangestuur word.

Die klaer wal nie enige kostes aangaan deur van die griefmeganisme gebruik te maak nie. Ford sal wel nie enige kostes aanneem wat in die verloop van die griefmeganisme deur die klaer aangegaan is nie, soos reis- of regskoste nie.

