

# INTRODUCTIE ASI KLACHTENPROCEDURE

ASI is een wereldwijde standaard en certificeringsorganisatie voor de gehele aluminium waardeketen, van bauxiet mijnbouw tot aan het eindproduct. Een klachtenprocedure is beschikbaar voor belanghebbenden die zich zorgen maken over ons programma.

## VOORDAT U EEN KLACHT INDIENT:

Heeft u geprobeerd de klacht eerst direct aan te kaarten bij de organisatie of persoon waar de klacht op betrekking heeft? Dit geeft hen de mogelijkheid om de klacht in eerste instantie zelf te beantwoorden en idealiter direct op te lossen.



## WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

- Leden en hun werknemers
- ASI auditoren
- Andere belanghebbenden, inclusief lokale gemeenschappen, ontwikkelingsorganisaties, werknemers en inheemse bevolking.



## WAT VOOR SOORT KLACHTEN ZIJN ER TE ONDERSCHIEDEN?

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- Certificering status van een lid
- Accreditatie status van een auditor
- Gedrag van leden of auditoren tijdens ASI audits
- Gedrag van ASI met betrekking tot haar governance, beleid en procedures
- Gedrag van individuen die werken binnen ASI governance
- Elke andere zaak waar ASI denkt bij betrokken te horen zijn, om te helpen oplossen.



## HOE IS DE PROCEDURE ALS U EEN KLACHT INDIENT?

Elke klacht die bij ASI is ingediend wordt zorgvuldig behandeld en beantwoord. Als de klacht relevant is wordt deze gepubliceerd volgens de klachtenprocedure. Dit kan een dialoog proces omvatten tussen de partijen of een formeel onderzoek dat uitgevoerd wordt door een onafhankelijke commissie.



## ZIJN ER KOSTEN AAN VERBONDEN?

Wanneer er externe kosten aan het proces verbonden zijn, zullen de partijen die bij de klacht betrokken zijn overeenstemming moeten vinden over het delen van deze kosten.

ASI zal in het algemeen echter afzien van de externe kosten van klachten- of beroepsprocessen waarbij:

- De klacht is ingediend door een organisatie voor inheemse bevolking
- De klacht is ingediend door een kleine maatschappelijke organisatie of getroffen gemeenschappen
- De klacht is ingediend door een onafhankelijke klokkenluider, tenzij de klacht de intentie heeft om bewust schade aan te brengen.

Voor klachten waar inheemse bevolking bij betrokken is, zal ASI met de klagers en het Advies Forum voor Inheemse Bevolking van geval tot geval bekijken hoe vertaling en andere hulp kan worden gegeven, waar noodzakelijk.

De volledige klachtenprocedure, met het klachtenformulier, is te vinden op:



<https://aluminium-stewardship.org/asi-certification/asi-complaints-mechanism/>

Neem contact op met het ASI Secretariaat:



[info@aluminium-stewardship.org](mailto:info@aluminium-stewardship.org)

WAAR KUNT U MEER INFORMATIE VINDEN?

**asi** Aluminium Stewardship Initiative

[www.aluminium-stewardship.org](http://www.aluminium-stewardship.org)