

Klachten- en Geschillenregeling van het Convenant Duurzame Kleding en Textiel

Per 1 december 2019

N.B. Dit is een vertaling van de Rules of Procedure of the Complaints and Dispute Mechanism of the Agreement Sustainable Garment and Textile. In het geval de Nederlandse en de Engelse tekst verschillende geïnterpreteerd kunnen worden is de Engelse tekst leidend.

Definities

Artikel 1

Definities:

- 1.1 *Secretariaat CKT*: het secretariaat van het Convenant dat de Stuurgroep ondersteunt.
- 1.2 *Convenant*: het Convenant Duurzame Kleding en Textiel d.d. 4 juli 2016.
- 1.3 *Klacht*: kwestie tussen een Belanghebbende en een Onderneming over letsel, verlies of (milieu)schade van materiële betekenis voor een individuele Belanghebbende of een groep waartoe de Belanghebbende behoort, als gevolg van een schending van het Convenant.
- 1.4 *Commissie*¹: onafhankelijk orgaan dat door de Convenantpartijen is ingesteld om uitspraak te doen over klachten en geschillen naar aanleiding van het Convenant.
- 1.5 *Geschil*: een kwestie tussen de Stuurgroep en een Onderneming over (de kwaliteit van) het plan van aanpak en/of voortgangsrapport, het besluit van het Secretariaat CKT over (de kwaliteit van) het plan van aanpak en/of voortgangsrapport of een kwestie tussen Convenantpartijen met betrekking tot het Convenant die niet via een besluit van de Stuurgroep is opgelost.
- 1.6 *Onderneming*: een onderneming die de 'Verklaring bedrijven betreffende Convenant Duurzame Kleding en Textiel' bij het Convenant heeft ondertekend.
- 1.7 *Gemandateerde*: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door een Belanghebbende is gemandateerd om hem gedurende de procedure te vertegenwoordigen.

¹ In het Convenant wordt de Commissie aangeduid als 'klachten- en geschillencommissie'.

- 1.8 *OESO-richtlijnen*: de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen, zoals gewijzigd in 2011, en de OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains in the Garment & Footwear Sector (2017).
- 1.9 *Convenantspartij*: ondertekenaar van het Convenant namens de brancheorganisaties, NGO's, vakbonden of de Nederlandse rijksoverheid.
- 1.10 *Belanghebbende*: eenieder die schade heeft geleden als gevolg van een schending van het Convenant die (mede) is veroorzaakt door een Onderneming of door een andere entiteit waarmee de Onderneming rechtstreeks verbonden is.² Rechtspersonen kunnen 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.
- 1.11 *Stuurgroep*: bestuursorgaan van het Convenant, bestaande uit een gelijke vertegenwoordiging van de vijf geledingen, te weten brancheorganisaties, aangesloten bedrijven die lid zijn van een brancheorganisatie, vakbonden, maatschappelijke organisaties en de Nederlandse rijksoverheid. De Stuurgroep is belast met het toezicht op de naleving van het Convenant en de begeleiding van de uitvoering daarvan.
- 1.12 *UNGP's*: de *United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights*, gepubliceerd in 2011.

Samenstelling en taak

Artikel 2

1. De Commissie bestaat uit drie leden.
2. Onder hen is een onafhankelijke voorzitter, die door de gezamenlijke Convenantpartijen unaniem wordt benoemd. Daarnaast is er één lid met ondernemersdeskundigheid in de kleding- en textielbranche, benoemd door de brancheorganisaties, en één lid met deskundigheid in de kleding- en textielketen, benoemd door alle bij het Convenant betrokken vakbonden en maatschappelijke organisaties.
3. Voor elk van de drie Commissieleden kan een plaatsvervanger worden benoemd. De taak van de plaatsvervangers is om de Commissieleden zo nodig te vervangen.
4. De Commissieleden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen daarna tweemaal worden herbenoemd.
5. De Commissieleden en hun plaatsvervangers kunnen gedurende hun zittingsperiode worden ontslagen bij unaniem besluit van de Stuurgroep of op eigen verzoek.
6. De plaatsvervangende leden worden op dezelfde wijze benoemd als de gewone Commissieleden conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel.

Artikel 3

De Commissie buigt zich over Klachten en Geschillen die voortvloeien uit het Convenant.

² Volgens de *UN Guiding Principles on Business and Human Rights* en de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen kan een onderneming ongunstige effecten op de mensenrechten 'veroorzaken', hieraan 'bijdragen' of hier 'direct mee verbonden zijn'.

Artikel 4

De Commissie wordt bij de uitvoering van haar taken bijgestaan door een secretaris.

Bevoegdheid

Artikel 5

1. De Commissie is bevoegd om te beslissen over Klachten en Geschillen die voortvloeien uit het Convenant.
2. De Commissie is niet bevoegd om te beslissen over kwesties als bedoeld in lid 1 indien de kwestie reeds is afgehandeld via/door een gelijkwaardig klachtenmechanisme zoals gedefinieerd in artikel 6, of indien er een dergelijk mechanisme bestaat dat bevoegd is om over de kwestie te beslissen. In dat geval wordt de Klacht doorverwezen naar dat gelijkwaardige klachtenmechanisme. De Commissie dient een onderbouwing te geven voor haar besluit om de Klacht door te verwijzen.
3. Wanneer het gelijkwaardige mechanisme de Klacht niet ontvankelijk acht of zich niet uitspreekt over de gegrondheid van de Klacht, kan deze opnieuw aan de Commissie worden voorgelegd.

Artikel 6

De Commissie bepaalt of een bestaand klachtenmechanisme gelijkwaardig is door (onder meer) na te gaan of het:

- a. een bindend karakter heeft;³
- b. relevant is in het licht van de aard van de Klacht;
- c. toegankelijk is voor de Belanghebbende;
- d. voldoet aan art. 31 van de UNGP's;
- e. zich kan uitspreken over Klachten betreffende inbreuken elders in de (toeleverings)keten;
- f. na afhandeling van de Klacht openbare informatie over de uitkomst van de procedure verstrekt.

Ontvankelijkheid

Geschillen

Artikel 7

1. Een Geschil dat door de Stuurgroep wordt ingediend, is ontvankelijk als het wordt ingediend binnen twee maanden nadat de Stuurgroep tot indiening heeft besloten.
2. Een Geschil dat door een Onderneming wordt ingediend, is ontvankelijk als het wordt ingediend 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.
3. Een Geschil betreffende het Convenant dat door een Convenantspartij of -partijen wordt ingediend, is ontvankelijk als het wordt ingediend binnen twee maanden

³ Vooruitlopend op een wijziging van het Convenant heeft de Stuurgroep unaniem besloten het bindende karakter van het mechanisme toe te voegen als voorwaarde voor een alternatief mechanisme om als gelijkwaardig klachtenmechanisme te worden beschouwd.

nadat het Geschil tussen Convenantspartijen niet bij unaniem besluit door de Stuurgroep is opgelost.

4. Een Geschil is niet ontvankelijk wanneer het kennelijk ongegrond is.

Artikel 8

1. Een Geschil dient per e-mail bij de Commissie te worden ingediend, via het e-mailadres op de website van het Convenant⁴. Deze e-mail dient ten minste de volgende informatie te bevatten:
 - a. datum van indiening;
 - b. naam van de verweerder (Onderneming, Stuurgroep, Convenantspartij(en)) en, in het geval van een Onderneming, het vestigingsadres;
 - c. beschrijving en onderbouwing van het Geschil.
2. 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.

Klachten

Artikel 9

1. Alvorens een Klacht in te dienen, moeten partijen trachten tot een minnelijke oplossing te komen.
2. Een Klacht is ontvankelijk wanneer deze binnen een redelijke termijn na het optreden van de kwestie wordt ingediend en wanneer de betreffende kwestie van materiële betekenis is voor de individuele Belanghebbende of voor de groep waartoe hij behoort, en wanneer deze 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. De Klacht moet zodanig worden onderbouwd dat de aard ervan begrijpelijk is voor de Commissie.
3. Een Klacht is ontvankelijk wanneer deze voldoet aan het criterium in lid 2 van dit artikel en aan de criteria in artikel 10.
4. Een Klacht is niet ontvankelijk wanneer deze kennelijk ongegrond is.

Artikel 10

1. Een Klacht dient per e-mail bij de Commissie te worden ingediend, via het e-mailadres op de website van het Convenant⁵. 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;
 - d. indien de Klacht wordt ingediend door een Gemandateerde, bewijs van het door

⁴ <https://www.imvoconvenanten.nl/nl/kleding-en-textiel/over-convenant/klachten-en-geschillen>

⁵ <https://www.imvoconvenanten.nl/nl/kleding-en-textiel/over-convenant/klachten-en-geschillen>

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.

2. 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. Als de gevraagde informatie niet alsnog binnen de door de Commissie gestelde termijn wordt verstrekt, is de Klacht niet ontvankelijk.
3. Als de Belanghebbende niet in het Nederlands of Engels kan communiceren, zal de Commissie hem voorstellen om te werken via een Gemandateerde.

Artikel 11

Een klacht van een organisatie die zelf geen Belanghebbende is, is ontvankelijk als de organisatie(s) waardoor de Belanghebbenden worden vertegenwoordigd dan wel de vertegenwoordigde Belanghebbenden zelf aan de criteria in artikel 9 en 10 voldoen.

Algemeen

Artikel 12

De Commissie doet binnen een maand uitspraak over de ontvankelijkheid van de Klacht of het Geschil.

Artikel 13

Wanneer een Geschil of Klacht op grond van het bepaalde in dit hoofdstuk ontvankelijk is, zal de Commissie het Geschil of de Klacht in behandeling nemen en hierover uitspraak doen.

Klachten- en geschillenprocedure

Artikel 14

1. Wanneer de Commissie een Geschil of Klacht ontvankelijk heeft verklaard, stelt zij de wederpartij vervolgens schriftelijk van het Geschil of de Klacht in kennis, vergezeld van een afschrift van de inhoud van het Geschil of de Klacht. De Commissie laat de wederpartij tegelijkertijd weten dat deze één maand de tijd heeft om een verweerschrift met bewijsstukken in te dienen met betrekking tot de Klacht of het Geschil. Deze termijn kan door de Commissie of op verzoek van (een van) de partijen worden verkort of verlengd.
2. Een kopie van het bij de Commissie ingediende verweerschrift met bewijsstukken wordt toegestuurd aan de indiener van de Klacht.

Artikel 15

De Commissie kan besluiten om zaken samen te voegen als er sprake is van vergelijkbare Klachten met betrekking tot dezelfde:

- a. Onderneming;
- b. schending;
- c. locatie van de schending.

Indien de Commissie besluit om zaken samen te voegen, stelt zij alle betrokken partijen hiervan schriftelijk in kennis.

Artikel 16

De partijen mogen zich gedurende de gehele procedure door derden laten vertegenwoordigen.

Artikel 17

1. In geval van een Klacht roept de Commissie de partijen op voor een mondelinge hoorzitting.
2. In geval van een Geschil kan de Commissie de partijen naar eigen goeddunken oproepen voor een mondelinge hoorzitting. De Commissie kan slechts afzien van een mondelinge hoorzitting wanneer de partijen daarmee instemmen.
3. Deze hoorzitting vindt plaats binnen een maand na de indieningsdatum van het verweerschrift zoals bedoeld in artikel 14, lid 1. De Commissie bepaalt de plaats, de datum en het tijdstip en stelt de partijen hiervan in kennis. De Commissie kan de termijn van één maand naar eigen goeddunken verlengen.
4. Op verzoek van de partijen kan een proces-verbaal van alle hoorzittingen worden verstrekt.

Artikel 18

Ten minste 10 dagen vóór de hoorzitting moeten de partijen elkaar kopieën toesturen 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.

Artikel 19

Wanneer de aard van de Klacht of het Geschil daartoe aanleiding geeft, kunnen de partijen naar goeddunken van de Commissie worden opgeroepen voor extra hoorzittingen.

Artikel 20

Gedurende de klachtenprocedure kan de Commissie de partijen te allen tijde naar eigen goeddunken adviseren om gebruik te maken van mediation of onderhandelingen, begeleid door een neutrale partij. Het Secretariaat CKT houdt een lijst bij van

mediators/facilitators die door de partijen kunnen worden ingeschakeld. Het staat partijen vrij om andere mediators/facilitators in te schakelen.

Artikel 21

De Commissie kan naar eigen goeddunken of op verzoek van (een van) de partijen toestaan dat er aanvullende schriftelijke stukken worden ingediend.

Artikel 22

De Commissie biedt alle partijen gelijke en voldoende gelegenheid om hun standpunten toe te lichten. De Commissie beslist over de wijze waarop de hoorzitting wordt gehouden om de Klacht of het Geschil zo eerlijk en zo snel mogelijk te kunnen afhandelen.

Artikel 23

1. Indien een of meer Belanghebbenden in het buitenland woonachtig zijn en de hoorzitting niet fysiek kunnen bijwonen, kan de Commissie op diverse manieren een verbinding met hen tot stand brengen, onder meer (maar niet beperkt tot) via telefoongesprekken en videoconferenties. Ook wanneer de Belanghebbende tijdens de hoorzitting vertegenwoordigd wordt (zie artikel 16) maar de hoorzitting niet zelf kan bijwonen, kan de Commissie ervoor kiezen om een verbinding tot stand te brengen.
2. Als de Commissie besluit dat het niet haalbaar is om tijdens de hoorzitting een verbinding met de Belanghebbende tot stand te brengen, kan de Commissie deze verbinding op een ander tijdstip tot stand brengen wanneer zij het noodzakelijk acht om een of meer Belanghebbenden te horen. De Onderneming wordt in kennis gesteld van deze alternatieve werkwijze. De Commissie bepaalt of de Onderneming bij dit gehoor aanwezig mag zijn dan wel naderhand een proces-verbaal daarvan ontvangt.
3. Op verzoek van een van de partijen kan de Commissie besluiten om derden (anders dan de Belanghebbende) te horen die in het buitenland woonachtig zijn en de hoorzitting niet fysiek kunnen bijwonen. De Commissie kan besluiten om de anonimiteit van de derde te waarborgen. Om die reden kan de Commissie deze derde naar eigen goeddunken ofwel tijdens de hoorzitting ofwel op een ander tijdstip horen. De Belanghebbende of Gemandateerde wordt in kennis gesteld van deze alternatieve werkwijze. De Commissie bepaalt of de Belanghebbende of Gemandateerde bij dit gehoor aanwezig mag zijn dan wel naderhand een proces-verbaal daarvan ontvangt.

Artikel 24

1. In uitzonderlijke gevallen kan de Commissie een onafhankelijke facilitator aanwijzen om Belanghebbenden en/of getuigen te horen, namelijk in de volgende situaties:
 - a) als de Belanghebbende(n) in het buitenland woonachtig is/zijn en niet in staat is/zijn om de hoorzitting fysiek of anderszins bij te wonen of de vereiste informatie via een Gemandateerde te verstrekken;

b) wanneer de Commissie het tijdens het onderzoek noodzakelijk acht om met (een) plaatselijke getuige(n) te spreken om meer informatie te verkrijgen.

2. De Commissie benoemt de facilitator nadat met beide partijen is overlegd over de te benoemen persoon en over de kwesties en vragen die door de facilitator aan de Belanghebbende(n) en/of getuige(n) zullen worden voorgelegd.
3. De Commissie stelt een schriftelijke opdracht op voor de facilitator. Een kopie van die opdracht wordt aan beide partijen toegestuurd.
4. De Commissie kan besluiten de anonimiteit van de in lid 1, onder a) en b), genoemde personen te waarborgen.
5. Op verzoek van een der partijen kan de Commissie de facilitator individueel horen of – wanneer dat nodig wordt geacht – samen met de Belanghebbende of Gemandateerde en/of andere getuigen. Dit verhoor kan voor of tijdens de mondelinge hoorzitting plaatsvinden. Indien het horen van de facilitator tijdens de mondelinge hoorzitting plaatsvindt, kunnen zowel de Commissie als beide partijen de facilitator ondervragen. Indien het horen van de facilitator vóór de mondelinge hoorzitting plaatsvindt, krijgen de partijen vóór het horen van de facilitator een lijst met vragen toegestuurd. De partijen krijgen de gelegenheid om vragen aan deze lijst toe te voegen.
6. De partijen ontvangen een proces-verbaal van het verhoor. In uitzonderlijke gevallen, zoals bij aanzienlijke veiligheidsrisico's, kan de Commissie besluiten de partijen geen volledig proces-verbaal van het verhoor van de facilitator te verstrekken.

Artikel 25

1. Indien aanvullende informatie van de productielocatie waar de schending zou hebben plaatsgevonden, noodzakelijk wordt geacht om de klacht te beoordelen, kan de Commissie de Onderneming opdragen om dergelijk door de Commissie gespecificeerd materiaal aan te leveren.
2. Indien de aangezochte partij de gevraagde informatie als vertrouwelijk beschouwt, zal de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie de betreffende informatie inzien en zich uitspreken over de vertrouwelijkheid daarvan. De plaatsvervangend voorzitter kan zich op een van de volgende manieren uitspreken:
 - 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.

Artikel 26

1. Op verzoek van een der partijen kan de Commissie getuigen en/of deskundigen oproepen voor de mondelinge hoorzitting. Zowel de Commissie als beide partijen kunnen de getuigen en/of deskundigen dan ondervragen. De namen en adressen

van de getuigen en/of deskundigen dienen ten minste een week vóór de hoorzitting aan de Commissie te worden doorgegeven.

2. De partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deskundigen.
3. De partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van getuigen, tenzij de Commissie dit uit privacy- of veiligheidsoverwegingen achter gesloten deuren doet. Indien 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.

Artikel 27

1. Naar het redelijke oordeel van de Commissie kan een deskundige worden benoemd om onderzoek te verrichten als dat noodzakelijk wordt geacht om over de Klacht of het Geschil te kunnen beslissen.
2. De Commissie benoemt de deskundige na overleg met beide partijen.
3. De Commissie stelt een schriftelijke opdracht op voor de deskundige met daarin de te onderzoeken aspecten. Een kopie van die opdracht wordt aan beide partijen toegestuurd.
4. De Commissie stuurt een kopie van het rapport van de deskundige naar de partijen, die daar binnen twee weken schriftelijk op kunnen reageren. De Commissie kan deze termijn van twee weken verlengen of verkorten.

Artikel 28

De Commissie kan een onafhankelijke tolk/vertaler inschakelen als een Belanghebbende en/of facilitator en/of getuige en/of deskundige niet in het Engels of Nederlands kan communiceren.

Artikel 29

1. De partijen kunnen bewijsmateriaal in iedere vorm aanleveren, mits het relevant en van wezenlijk belang is voor de Klacht of het Geschil. Bewijsmateriaal dat door de Commissie niet relevant en niet van wezenlijk belang voor de Klacht of het Geschil wordt geacht, wordt niet toegelaten tot de procedure en derhalve niet meegenomen in de besluitvorming door de Commissie.
2. De Commissie kan de partijen opdragen om aanvullende informatie te verstrekken die noodzakelijk wordt geacht om over de Klacht of het Geschil te kunnen beslissen. Indien de aangezochte partij de gevraagde informatie als vertrouwelijk beschouwt, wordt de procedure van artikel 25, lid 2 gevolgd om vast te stellen of de gevraagde informatie vertrouwelijk is.

Artikel 30

De Commissie kan de procedure stilleggen om na te gaan of de kwestie minnelijk kan worden opgelost.

Uitspraak

Artikel 31

De Commissie toetst de Klacht of het Geschil tegen het Convenant, de UNGP's, de OESO-richtlijnen en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 32

1. De Commissie doet uitspraak binnen twee maanden na de mondelinge hoorzitting. Afhankelijk van de complexiteit van de procedure kan de Commissie deze termijn naar eigen goeddunken verlengen.
2. Indien geen van de Convenantpartijen om een hoorzitting heeft verzocht, doet de Commissie uitspraak binnen drie maanden na indiening van het Geschil zoals bedoeld in artikel 7, lid 3. Met instemming van de Convenantpartijen kan deze termijn van drie maanden worden verlengd.

Artikel 33

1. De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. De uitspraak van de Commissie is bindend voor alle partijen die bij de procedure zijn betrokken.
3. De uitspraak wordt door de voorzitter van de Commissie en de Secretaris ondertekend en schriftelijk aan de partijen toegezonden.

Artikel 34

1. De Commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en de ontvankelijkheid van de Klacht of het Geschil.
2. 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 ongegrond;
 - b) de Klacht of het Geschil is deels ongegrond en deels gegrond;
 - c) de Klacht of het Geschil is gegrond.
3. Indien de Commissie de Klacht of het Geschil ongegrond verklaart, kan zij in de uitspraak niet-bindende aanbevelingen opnemen.
4. Indien de Commissie de Klacht of het Geschil gegrond verklaart, 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.
5. Als verplichting tot herstel zoals vermeld in lid 4, onder b kan de Commissie slechts een financiële vergoeding toekennen wanneer is vastgesteld dat de Onderneming een ongunstig effect op de mensenrechten heeft veroorzaakt of daartoe heeft bijgedragen en de Belanghebbende of Gemandateerde een oorzakelijk verband heeft aangetoond tussen de schending van het Convenant door de Onderneming en de schade.

Artikel 35

1. Beide partijen dragen hun eigen kosten.
2. Wanneer de Commissie de betreffende schending aanmerkt als een wezenlijke schending van het Convenant, kan zij – in afwijking van lid 1 – de Onderneming veroordelen tot vergoeding van de kosten van de Belanghebbende of Gemandateerde.
3. Wanneer de Commissie van oordeel is dat de Klacht door een Belanghebbende of Gemandateerde te kwader trouw is ingediend, kan zij – in afwijking van lid 1 – de Belanghebbende veroordelen tot vergoeding van de kosten van de Onderneming.

Artikel 36

De uitspraak wordt gepubliceerd op de website van het Convenant⁶. Wanneer privacyoverwegingen daar aanleiding toe geven, kan de Commissie een geanonimiseerde versie van de uitspraak publiceren.

Artikel 37

1. De voorzitter van de Commissie kan, naar eigen goeddunken of op verzoek van een partij, een kennelijke fout in de uitspraak binnen twee weken na verzending van de bindende uitspraak corrigeren.
2. Een kopie van het in lid 1 bedoelde verzoek wordt aan de wederpartij in de procedure toegezonden, waarmee de eventuele uitvoering van de uitspraak wordt opgeschort totdat de Commissie over het verzoek heeft beslist.
3. De wederpartij in de procedure krijgt een termijn van twee weken om op het in lid 1 bedoelde verzoek te reageren.
4. Rectificatie vindt plaats door middel van schriftelijke kennisgeving aan beide partijen.
5. De gecorrigeerde uitspraak wordt gepubliceerd op de website van het Convenant.

Artikel 38

De Commissie is bevoegd om te beslissen over procedurele kwesties die niet uitdrukkelijk in deze regeling zijn opgenomen.

Geheimhouding, wraking en terugtrekking

Artikel 39

De hoorzittingen van de Commissie vinden plaats achter gesloten deuren en zijn niet openbaar.

Artikel 40

De Commissieleden zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hun in het kader van de procedure is verstrekt en tijdens de procedure niet openbaar is gemaakt.

⁶ <https://www.imvoconvenanten.nl/nl/kleding-en-textiel/over-convenant/klachten-en-geschillen>

Artikel 41

De partijen bij een Geschil of Klacht zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hun in het kader van de procedure is verstrekt en tijdens de procedure niet openbaar is gemaakt.

Artikel 42

1. Elk van de leden van de Commissie die is belast met de behandeling van de procedure, kan door een of beide partijen worden gewraakt wanneer er reden is om aan zijn of haar onpartijdigheid of onafhankelijkheid te twijfelen. De Commissieleden kunnen tijdens de gehele procedure worden gewraakt.
2. Een verzoek om een van de Commissieleden te wraken moet schriftelijk en met redenen omkleed worden ingediend bij de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie. De plaatsvervangend voorzitter van de Commissie beslist over het verzoek. De procedure wordt stilgelegd totdat de voorzitter over het verzoek heeft beslist en – indien nodig – het Commissielid is vervangen.
3. Een Commissielid kan zich naar eigen goeddunken terugtrekken uit de procedure. De procedure wordt dan stilgelegd totdat het Commissielid is vervangen.