



# Herstel en Verhaal binnen Verantwoord Beleggen

Een handreiking voor  
verzekeraars





VERBOND VAN VERZEKERAARS



Save the Children



NATUUR  
& MILIEU



Ministerie van Buitenlandse Zaken



Ministerie van Financiën

## Inhoud

Introductie.....	4
Verantwoordelijkheden van verzekeraars in de categorie ‘Direct verbonden’ .....	5
Wat is herstel & verhaal? .....	5
Wat is een klachtenmechanisme?.....	5
Onderscheid naar vorm van vermogensbeheer.....	6
Opbouw van de handreiking .....	6
Stap 1: Beleid.....	6
Stap 2: Identificeren van risico’s .....	7
Stap 3: Voorkomen en beperken.....	8
Stap 4: Monitoring aanpak.....	14
Stap 5: Rapporteren .....	14
Stap 6: Herstel en verhaal .....	16
Fictieve casus: Verzekeraar A, belegd in Bedrijf X.....	17
Fictieve casus: Verzekeraars B & C, via vermogensbeheerders belegd in Bedrijf X.....	19

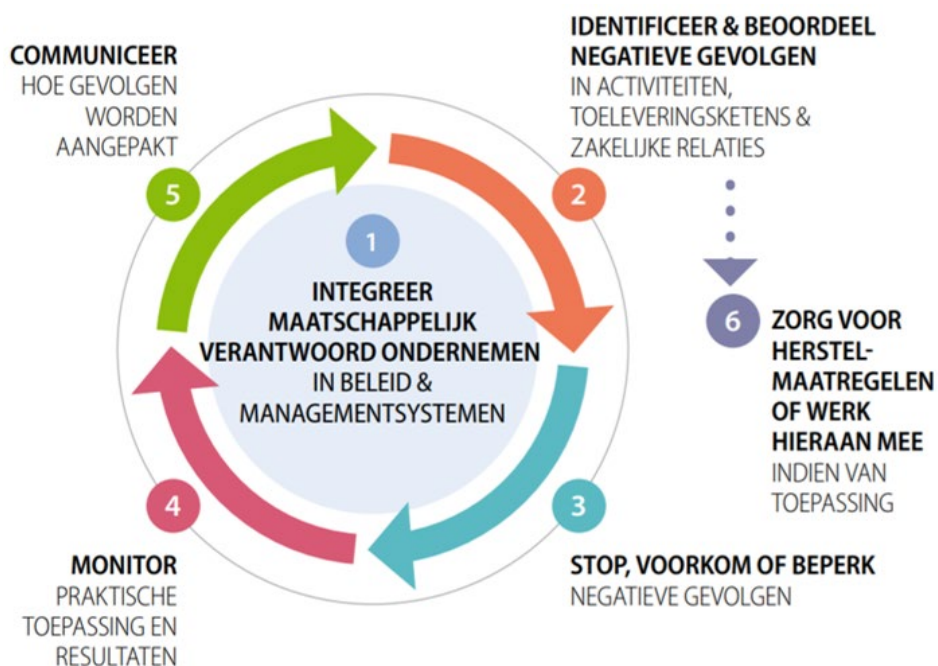
## Achtergrond van dit document

In paragraaf 6 van het IMVO-Convention Verzekeringssector is opgenomen dat verzekeraars zich, overeenkomstig hun verantwoordelijkheid zoals uiteengezet in de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen ("OESO-richtlijnen") en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights ("UNGP's"), inzetten om toegang tot herstel en verhaal te bevorderen wanneer negatieve impacts zich voordoen. De Werkgroep Gezamenlijke Prioriteiten van het Convention heeft deze handreiking opgesteld om verzekeraars bij de implementatie van deze convenantafspraken te helpen.

Voor geleerde lessen uit de praktijk op herstel en verhaal, zie pagina 11 e.v. van [dit document](#) dat het Convention eerder publiceerde. Op [deze pagina van de IMVO-convenanten](#) tref je ook meer informatie aan over herstel en verhaal.

## Introductie

Vervuiling van waterbronnen door een bouwbedrijf, lokale gemeenschappen die van hun land zijn verdreven om plaats te maken voor een steenkoolmijn, kinderarbeid op een cacaoplantage, een stuwdam die doorbreekt en een dorp verwoest, werknemers in een fabriek die bloot zijn gesteld aan giftige stoffen: bedrijven kunnen betrokken raken bij allerlei soorten negatieve impact op mensenrechten en milieu. In die gevallen moet een bedrijf zorgen voor of meewerken aan effectieve herstel- en verhaalmaatregelen. Dit is stap 6 van het due diligence-proces:



Deze handreiking gaat in op wat verzekeraars kunnen doen om toegang tot herstel en verhaal voor benadeelden te bevorderen, wanneer bedrijven waarin die belegd zijn negatieve impact hebben veroorzaakt of daaraan hebben bijgedragen.

## Wat is herstel & verhaal?

In dit document worden de termen 'herstel en verhaal' vaak gezamenlijk gebruikt. Dit is een vertaling van 'remedy' of 'remediation' zoals gebruikt in de OESO-richtlijnen en de UNGP's. Een andere veelvoorkomende vertaling is genoegdoening.

Herstel en verhaal en kan uit allerlei vormen bestaan: verontschuldigen, restitutie, rehabilitatie, financiële of niet-financiële schadevergoedingen, strafmaatregelen, maar ook maatregelen die ervoor zorgen dat dergelijke negatieve impact voortaan voorkomen wordt. De herstelmaatregelen die een bedrijf in een bepaalde situatie treft, zijn afhankelijk van de aard van de negatieve impact en de wensen van de benadeelden. Essentieel is in ieder geval dat de benadeelden centraal staan bij het vaststellen van effectieve herstel- en verhaalmaatregelen. Zij dienen namelijk genoegdoening te ervaren. Het is daarvoor in ieder geval belangrijk dat de maatregelen adequaat en tijdig worden genomen, en dat zij voor benadeelden goed toegankelijk en inclusief zijn. Zie voor meer informatie over wat effectief herstel en verhaal inhoudt dit [rapport](#) van de OHCHR.

## Wat is een klachtenmechanisme?

Slachtoffers van negatieve impacts door bedrijfsactiviteiten kunnen proberen toegang te krijgen tot herstel en verhaal door middel van verschillende klachtenmechanismen. De term "klachtenmechanisme" verwijst naar de mogelijkheden die belanghebbenden hebben om zorgen of misstanden aan de orde te stellen, zodat deze kunnen worden behandeld en opgelost. Je kunt daarbij denken aan juridische klachtenmechanismen, zoals gerechtelijke procedures, en niet-juridische klachtenmechanismen, zoals NCPs, nationale mensenrechteninstellingen en ombudsmannen. Daarnaast kunnen bedrijven eigen klachtenmechanismen hebben, ook wel "operationele klachtenmechanismen" genoemd.

De OESO-richtlijnen en UNGP's schrijven voor dat bedrijven een klachtenmechanisme hebben voor het geval dat zij negatieve impacts veroorzaken of daaraan bijdragen. Dit is – naast de functie van het bieden van toegang tot herstel en verhaal – een belangrijk middel om feedback te ontvangen op de due diligence-stappen die het bedrijf uitvoert. Immers, aan de hand van klachtenmechanismen kunnen bedrijven vaststellen wat de feitelijke effecten van hun activiteiten zijn en in hoeverre getroffen preventieve maatregelen voor geïdentificeerde risico's effectief zijn. Bedrijven kunnen zo ook verantwoordelijk gehouden worden voor hun aanpak.

Een klachtenmechanisme is dus een middel om herstel en verhaal voor benadeelden mogelijk te maken. Er is pas sprake van effectief herstel en verhaal als dit ook daadwerkelijk aan de benadeelden is geboden.

## Verantwoordelijkheden van verzekeraars in de categorie 'Direct verbonden'

De OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles identificeren 3 manieren waarop een belegger betrokken kan zijn bij een negatieve impact: de belegger kan deze zelf veroorzaakt hebben (*cause*); er aan hebben bijgedragen (*contribute*); of er direct aan verbonden zijn (*directly linked*). In de meeste gevallen zullen beleggers alleen direct verbonden zijn aan negatieve gevolgen, door hun beleggingen, al dan niet via de vermogensbeheerder, in

bedrijven die de negatieve impact hebben veroorzaakt of eraan hebben bijgedragen. In die gevallen van 'directe verbondenheid' hoeft een belegger niet zelf herstel en verhaal te bieden, maar is het haar verantwoordelijkheid om haar invloed aan te wenden (*exercising leverage*) richting het bedrijf om ervoor te zorgen dat het bedrijf herstel- en verhaalmaatregelen treft. Deze handreiking focust op de invulling van deze categorie van betrokkenheid en bijbehorende verantwoordelijkheid: hoe kan een verzekeraar die via haar beleggingsportfolio direct verbonden is aan een negatieve impact haar invloed aanwenden om ervoor te zorgen dat benadeelden toegang krijgen tot effectief herstel en verhaal?

## Onderscheid naar vorm van vermogensbeheer

Verzekeraars kunnen, al naar gelang de manier waarop die hun vermogen belegd hebben, hun verantwoordelijkheid om hun invloed aan te wenden op verschillende manieren invullen. Grote verzekeraars die hun eigen vermogen beheren en zelf engagement voeren, zullen de stappen hieronder direct zelf uit kunnen voeren. Voor middelgrote en kleine verzekeraars die (een deel van) hun vermogen hebben uitbesteed aan een vermogensbeheerder, en/of hun engagement uitbesteden aan die beheerder of aan een externe dienstverlener, zal er een stap tussen zitten, namelijk ervoor zorgen dat die beheerder of dienstverlener de onderstaande stappen toepast. Daar waar relevant zal in het document worden aangegeven hoe verzekeraars die hun vermogen en/of engagement uitbesteed hebben de stappen kunnen uitvoeren.

## Opbouw van de handreiking

Het bevorderen van de toegang tot herstel en verhaal komt terug in alle stappen van het ESG-due diligence proces: herstel en verhaal dient een plek te krijgen in beleid (stap 1); het dient meegenomen te worden in de risico-identificatie en -prioritering (stap 2); er dient actie te worden ondernomen om negatieve impact te voorkomen of hersteld te krijgen (stap 3); deze acties dienen gemonitord te worden (stap 4) en er moet over worden gerapporteerd (stap 5). Deze handreiking zet per due diligence-stap uiteen hoe een verzekeraar het bevorderen van de toegang tot herstel en verhaal voor slachtoffers van negatieve impact waar die direct aan verbonden is kan toepassen.

## Stap 1: Beleid

**Tip:** Geef in je ESG-beleid aan hoe je herstel & verhaal een plek geeft in je beleggingsbeleid. Zoals uitgelegd zijn er drie manieren waarop een belegger betrokken kan zijn bij negatieve impact. Deze handreiking gaat over het in de praktijk brengen van je verantwoordelijkheid wanneer je direct verbonden bent, omdat dit in de meeste gevallen het geval zal zijn. In je beleid dien je dus aan te geven hoe je je invloed aanwendt richting bedrijven waarin je belegd bent, of hoe jouw vermogensbeheerder dit namens jou doet. Echter, het is aan te raden om gedegen te kijken of er situaties zijn waarin de verantwoordelijkheid verder gaat en in het beleid op te nemen wat je verantwoordelijkheden zijn op het moment dat je als belegger aan negatieve impact hebt bijgedragen (*contributing*). In die gevallen gaat je verantwoordelijkheid verder en dien je mogelijk als belegger zelf herstel en verhaal mogelijk te maken (en ook in je beleid te benoemen hoe je dat doet).

## Voorbeeld:

“Wanneer ondernemingen waarin [ naam verzekeraar ] belegt negatieve impact hebben veroorzaakt c.q. daaraan hebben bijgedragen, dan verlangt [ naam verzekeraar ] dat zij herstel en/of verhaal voor benadeelden biedt c.q. daaraan bijdraagt. Wanneer ondernemingen waarin [ naam verzekeraar ] belegt direct verbonden zijn met de negatieve impact, dan verlangt [ naam verzekeraar ] dat zij hun invloed aanwenden om herstel en/of verhaal voor benadeelden mogelijk te maken. [ naam verzekeraar ] geeft hier op de volgende manier invulling aan:

- [ naam verzekeraar ] selecteert vermogensbeheerders die een zorgvuldige invulling geven aan het betrokkenheidsbeleid. Dit wil zeggen dat als een onderneming wel belegbaar is maar toch negatieve impacts heeft veroorzaakt, middels engagement en stemmen wordt aangestuurd op herstel en verhaal.
- [ naam verzekeraar ] beoordeelt periodiek of hier op passende wijze invulling aan wordt gegeven. Als hier verbetering mogelijk is wordt dit met de vermogensbeheerder besproken. Als dit onvoldoende resultaat geeft kan dit aanleiding zijn om de vermogensbeheerder te vervangen.
- Tevens worden via de fiduciair vermogensbeheerder van [ naam verzekeraar ] specifieke collectieve engagementactiviteiten ondersteund om bredere maatschappelijke uitdagingen te verhelpen.”<sup>1</sup>

## Stap 2: Identificeren van risico's

In stap 2 van het due diligence proces identificeer je potentiële en daadwerkelijke negatieve impacts binnen je beleggingen. Waar het gaat om herstel en verhaal is het belangrijk om te kijken naar het risico dat een bedrijf onvoldoende beleid/processen heeft om toegang tot herstel en verhaal te bieden indien er sprake zou zijn van een negatieve impact. Er zijn verschillende indicatoren aan te wijzen voor dit risico, waaronder:

- Bedrijven en sectoren die in bepaalde risicogebieden actief zijn waar de kans op mensenrechtenschendingen groot is en waar het juridische systeem zwak is, leveren indicaties op voor een verhoogd risico. Denk bijvoorbeeld aan de mijnbouwsector in landen met beperkte bescherming van werknemers en milieu of de textiel- en bouwsector in landen waar veelvuldig gebruik wordt gemaakt van migrantarbeiders die weinig tot geen bescherming hebben. Voor een indicatie over de betrouwbaarheid van nationale rechtssystemen kan de [Rule of Law Index](#) worden gebruikt. Het is belangrijk om informatie van ngo's te raadplegen bij het identificeren van risico's en de noodzaak om herstel- en verhaalmaatregelen te treffen.
- Het beleid en de maatregelen die bedrijven zelf hebben ingesteld op herstel & verhaal spelen ook een rol. Een belangrijke vraag daarbij is of bedrijven een effectief klachtenmechanisme (zie tekstbox bij Stap 3) hebben. Dat stelt lokale belanghebbenden namelijk in staat om hun zorgen over mogelijke negatieve impacts vroegtijdig bij het bedrijf te melden. Op die manier kan worden voorkomen dat de negatieve gevolgen zich verwezenlijken en dat herstel en verhaal aan de orde komt. Aansluitend hierop zijn ook de mate waarin een bedrijf open en transparant rapporteert over het gebruik van dit klachtenmechanisme en de maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen worden relevant. Indien bedrijven geen (effectief)

---

<sup>1</sup> ZLM Verzekeringen, ESG-beleggingsbeleid 2021. [Link](#)

klachtenmechanisme hebben, is dat een indicatie voor een verhoogd risico op negatieve impacts en het uitblijven van herstel en verhaal naar aanleiding van die negatieve impacts.

Identificeer op basis van bovenstaande indicatoren in welke risico-sectoren en bedrijven je belegt. Op basis daarvan pas je vervolgens prioritering toe: doe verdiepend onderzoek en kijk waar de (potentiële) negatieve impacts het meest ernstig zijn en waar er geen effectief herstel en verhaal is geboden. Daar ga je eerst mee aan de slag. Verzekeraars die hun vermogen uitbestede hebben kunnen hun beheerder vragen om in diens risico-identificatieproces bovenstaande indicatoren mee te nemen.

Het is van belang om naast de informatie die dataproviders aanleveren ook eigen onderzoek te doen. Informatie van dataleveranciers geeft namelijk [anno 2022] niet altijd een volledig beeld van risico's in je beleggingsportefeuille. Hier zijn een aantal redenen voor:

- De informatie van dataleveranciers kan gebaseerd zijn op de materiële risico's voor het bedrijf en niet de positie van benadeelden meenemen;
- De informatie kan diepgang missen op specifieke onderdelen van de casus, zoals lopende juridische procedures;
- Indien een bedrijf niet of onvoldoende rapporteert over de casus, kan het moeilijk zijn voldoende informatie te verzamelen;
- Niet in alle landen is voldoende publieke informatie beschikbaar over de casussen. Bijvoorbeeld door een gebrekkige rechtstaat of gebrek aan democratie.

**Tip:** Wissel informatie uit met andere investeerders en kijk in hoog risico-sectoren bijvoorbeeld ook naar rapporten van ngo's en wat deze zeggen over de positie van benadeelden. Dit geeft aanvullende informatie over de ernst van (risico's op) misstanden en de noodzaak voor herstel- en verhaalmaatregelen voor slachtoffers.

### Stap 3: Voorkomen en beperken

Dan volgt het aanpakken van de geïdentificeerde (risico's op) negatieve impacts. Verzekeraars, of de door hen ingeschakelde vermogensbeheerders of dienstverleners, doen dit onder andere in hun engagements met bedrijven. Waar het gaat om herstel en verhaal is het belangrijk om het bedrijf te vragen hoe zij dit geborgd heeft. Zie ook stap 2 hierboven. Daarbij is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen het *risico* dat een negatieve impact zich zal voordoen en de *daadwerkelijke* negatieve impact die zich heeft voorgedaan. Bij engagements met bedrijven over risico's op negatieve impact, gaat het over preventie: hoe voorkomt het bedrijf dat de negatieve impact zich voordoet en dat, als dit toch gebeurt, benadeelden toegang hebben tot herstel en verhaal? Als het risico zich heeft verwezenlijkt en de negatieve impact zich heeft voorgedaan, is het van cruciaal belang om er in een engagement op aan te sturen dat het bedrijf zo spoedig mogelijk herstel- en verhaalmaatregelen treft of daaraan bijdraagt, zodat slachtoffers genoegdoening ervaren. Daarnaast moet het bedrijf de negatieve impact aanpakken om verdere schade zoveel mogelijk te beperken en voorkomen.

**Tip:** stel de onderstaande vragen in een engagement. Heb je je engagement uitbestede? Vraag dan je dienstverleners om onderstaande vragen standaard mee te nemen in engagementprocessen.



- I.** Heeft het bedrijf zich in haar beleid gecommitteerd om herstel en verhaal aan te bieden aan benadeelden conform de OESO-richtlijnen en UNGP's?
- a. Zo ja, vraag het bedrijf hoe zij dit in de praktijk toepast (zie vraag II en III hierna);
  - b. Zo nee, dring erop aan dat het bedrijf dit zo spoedig mogelijk opneemt in beleid en verankert in haar systemen.

**II.** Heeft het bedrijf een klachtenmechanisme overeenkomstig UNGP 31?

- a. Zo ja, vraag het bedrijf:
  - o hoe het klachtenmechanisme werkt en hoe aan de vereisten van UNGP 31 wordt voldaan (zie ook tabel hieronder);
  - o hoe belanghebbenden, inclusief externen/niet-werknemers, zorgen en eventuele klachten kunnen melden;
  - o hoeveel meldingen er gemiddeld jaarlijks worden gedaan;<sup>2</sup>
  - o hoe meldingen zijn opgevolgd;
  - o welke rol het bestuur speelt in de monitoring van de klachten en vervolgacties. Dit zegt iets over welk belang het bedrijf hieraan hecht en of herstel & verhaal effectief in de governance van de onderneming is geïntegreerd;
  - o hoe het bedrijf publiekelijk rapporteert over binnengekomen klachten en hoe deze zijn aangepakt en opgelost.

**NB:** er is een verschil tussen het hebben van een klachtenmechanisme en het mogelijk maken van herstel en verhaal in de praktijk. Het hebben van een effectief klachtenmechanisme overeenkomstig UNGP 31 hoeft dus niet te betekenen dat het bedrijf ook effectief herstel en verhaal voor negatieve impacts heeft geboden.

\*Zie ook de twee blauwe tabellen hierna met vragen die je als verzekeraar kunt stellen over de opzet en werking van het klachtenmechanisme.

- b. Zo nee, dring erop aan dat het bedrijf dit zo spoedig mogelijk opneemt in beleid en verankert in haar systemen of zich aansluit bij een legitiem mechanisme.

---

<sup>2</sup> Geen meldingen betekent niet dat er geen negatieve gevolgen zijn. Over het algemeen wordt aangenomen dat een bedrijf met een goed functionerend klachtenmechanisme verscheidene meldingen per jaar ontvangt. Hoe meer meldingen, hoe effectiever het klachtenmechanisme.

In onderstaande tabel zijn de criteria van een effectief klachtenmechanisme zoals opgenomen in UNGP 31 uiteengezet:

<p><b>A Legitimacy:</b> enabling trust from the stakeholder groups for whose use they are intended, and being accountable for the fair conduct of grievance processes;</p>	<p><b>E Transparency:</b> keeping parties to a grievance informed about its progress, and providing sufficient information about the mechanism's performance to build confidence in its effectiveness and meet any public interest at stake;</p>
<p><b>B Accessibility:</b> being known to all stakeholder groups for whose use they are intended, and providing adequate assistance for those who may face particular barriers to access;</p>	<p><b>F Rights-compatibility:</b> ensuring that outcomes and remedies accord with internationally-recognized human rights;</p>
<p><b>C Predictability:</b> providing a clear and known procedure with an indicative time frame for each stage, and clarity on the types of process and outcome available and means of monitoring implementation;</p>	<p><b>G Dialogue and engagement:</b> consulting the stakeholder groups for whose use they are intended on their design and performance, and focusing on dialogue as the means to address and resolve grievances;</p>
<p><b>D Equitability:</b> seeking to ensure that aggrieved parties have reasonable access to sources of information, advice and expertise necessary to engage in a grievance process on fair, informed and respectful terms;</p>	<p><b>H Continuous learning:</b> drawing on relevant measures to identify lessons for improving the mechanism and preventing future grievances and harms.</p>

3

---

<sup>3</sup> Rees, Caroline. Piloting Principles for Effective Company-Stakeholder Grievance Mechanisms: A Report of Lessons Learned. CSR Initiative, Harvard Kennedy School, Cambridge, 2011.p.29 [Link](#)

Vragen die een verzekeraar kan stellen m.b.t. het beoordelen van de effectiviteit van de opzet van een klachtenmechanisme:

Question	Comments/Evidence
Did the perspectives of affected stakeholders inform the design of the grievance mechanism?	Evidence of any consultation processes or other venue where stakeholders could provide input
Are user representatives involved in the oversight of the grievance mechanism?	e.g. as part of a second order mechanism involving community reps or as an oversight committee or worker/management committee
Are there clear and predictable processes for how grievances or complaints get addressed?	Evidence of a grievance procedure
Are contractors contractually required to follow the company grievance procedure	Evidence of the standard contracting clause re: grievance management
Has the company a mechanism to deal with the concern of retaliation?	Evidence that anonymous grievances are lodged as well as have been managed effectively The procedure discusses how the company will deal with the risk of retaliation
Are complainants able to be accompanied in the grievance process by a worker representative, an advocate, or other forms of support?	Evidence of communication materials where this is explicitly mentioned
Does the grievance mechanism have an credible and impartial appeal mechanism	Evidence that (some) grievance investigation outcomes change after being appealed
Has the General Manager signed off on the grievance mechanism?	Evidence of the signatory page of the procedure
Do all complaints receive a response from management, either indicating what action was or will be taken or the reasons no further action was taken?	Evidence of examples of signed close out forms
Is there management accountability for the grievance mechanism?	Evidence that senior manager been designated as responsible for responding to complaints Evidence that effectiveness of a GM is linked to a bonus system
Does the company publicly report how it has adapted its approach as a result of grievances	Evidence of communication to this effect

4

---

<sup>4</sup> Discussion paper: Working Group Enabling Remediation. Dutch Banking Agreement 2019 [link](#)

Vragen die een verzekeraar kan stellen m.b.t. het beoordelen van de effectiviteit van de werking van een klachtenmechanisme:

Question	Comments/Evidence
% cases (not) acknowledged within agreed timeframe	The grievance register Monthly report
Trends in percentage true/false claims	You would want to see a downward trend
# of complaints that remain unresolved for more than 3 months after they were logged	The grievance register. Grievances staying open for > 3months need to have a justification
How does the company know if affected stakeholders (i.e., users and intended users) are satisfied with the process and/or the outcomes?	% of cases close out 'negatively' for outcome but 'positively' for process
How does the company know if the grievance mechanism is working in practice?	Evidence of perception survey's Evidence that the same users are using the grievance mechanism again

5

- III.** Indien negatieve impacts hebben plaatsgevonden, heeft het bedrijf herstel- en verhaalmaatregelen getroffen?
- a. Zo ja, vraag het bedrijf naar hoe het proces van bieden van herstel en verhaal heeft plaatsgevonden:
- Op welke manier is de negatieve impact onderzocht en vastgesteld?
  - Hoe zijn de benadeelden in kaart gebracht en hoe is het contact met de benadeelden verlopen?
  - Hoe heeft het bedrijf vastgesteld of er voor de benadeelden afdoende herstel en verhaal heeft plaatsgevonden?

Bovenstaande vragen gaan over het *proces* om te komen tot herstel en verhaal. Hierbij is van belang om telkens in het oog te houden dat herstel en verhaal (de *uitkomst*) een veelvoud aan vormen kan aannemen in een oneindig aantal mogelijke contexten; zie ook de inleiding van dit stuk. Behalve de essentiële vaststelling dat benadeelden centraal moeten staan in elk proces van herstel en verhaal, kunnen zeer moeilijk algemene uitgangspunten worden vastgesteld waaraan herstel en verhaal moet voldoen. Het beoordelen van het *proces* om te komen tot herstel en verhaal is daarom des te belangrijker voor de investeerder.

- b. Zo nee, dring erop aan dat het bedrijf zo spoedig mogelijk overgaat tot (1) het vaststellen van de negatieve impact en benadeelden en (2) het treffen van herstel- en verhaalmaatregelen. Dit aandringen kan in engagementgesprekken, maar ook middels het indienen of ondersteunen van resoluties tijdens aandeelhoudersvergaderingen (eventueel via je externe dienstverlener). Zie onder 'Stap 4: Monitoring aanpak' een uitgewerkt escalatieschema.

**Voorbeeld van ingediende resoluties m.b.t. herstel en verhaal:** *tijdens aandeelhoudersvergaderingen van het Zweedse oliebedrijf Lundin (betrokken bij ernstige mensenrechtenschendingen tijdens de burgeroorlog in Soedan) zijn op verschillende momenten resoluties ingediend die opriepen tot het bieden van herstel en verhaal aan de slachtoffers en tot een volledig open en eerlijke*

---

<sup>5</sup> Discussion paper: Working Group Enabling Remediation. Dutch Banking Agreement 2019 [link](#)

*medewerking aan de rechtsgang. [Voor meer info over Lundin, de resoluties en de rechtszaak, kun je contact opnemen met PAX<sup>6</sup>.](#)*

#### Gerechtelijke procedures

In de praktijk blijkt vaak dat bedrijven niet met verzekeraars in gesprek willen over een misstand als er een gerechtelijke procedure tussen het bedrijf en de benadeelden loopt. Dit maakt engagement lastig. Deze bedrijven geven bijvoorbeeld aan geen uitspraken te doen over de zaak, omdat dat de gerechtelijke procedure mogelijk kan beïnvloeden. Wachten op de uitkomst van een dergelijke procedure kan echter lang duren en in de tussentijd is de misstand niet opgelost en ervaren de belanghebbenden geen genoegdoening.

Hoewel een juridische procedure op het eerste oog misschien een stap in de richting naar rechtvaardigheid lijkt, is dat lang niet altijd het geval. Procedures ontstaan vaak wanneer bedrijven ontkennen dat zij verantwoordelijk zijn. Slachtoffers stuiten daarbij op financiële en bewijsrechtelijke obstakels en riskeren intimidaties wanneer zij misstanden aankaarten. Daarnaast komen negatieve gevolgen van bedrijfsactiviteiten juist vaker voor in landen waar rechtssystemen lijden aan corruptie, gebrek aan onafhankelijkheid of andere factoren die een eerlijk en rechtvaardig proces ondermijnen. Ook in landen waar wel een betrouwbaar rechtssysteem is, kunnen procedures tientallen jaren duren zoals in de zaken tegen Shell in Nederland en Lundin in Zweden. Al die tijd is er geen sprake van herstel en verhaal en is de misstand niet opgelost.

Een gerechtelijke procedure tussen investees en slachtoffers over een misstand doet niet af aan de verantwoordelijkheid van verzekeraars om hun invloed aan te wenden in engagements. Zo kunnen verzekeraars bedrijven aansporen om – buiten de rechter – overeenstemming te bereiken, bijvoorbeeld door middel van mediation. Op die manier kan sneller tot een oplossing worden gekomen dan in het geval van een gerechtelijke procedure. Ook zou bijvoorbeeld een onafhankelijke deskundige kunnen worden ingeschakeld die onderzoek doet naar de impacts en bindend advies geeft. Mocht engagement niet tot resultaat leiden, dan zal een verzekeraar moeten kijken naar mogelijkheden om zijn invloed te vergroten en, indien nodig, te escaleren. Zie onder 'Stap 4: Monitoring aanpak' een uitgewerkt escalatieschema.

---

<sup>6</sup> De resoluties zijn terug te vinden op deze site: [Company Statements - Lundin: Sudan Legal Case \(lundinsudanlegalcase.com\)](#)

## Stap 4: Monitoring aanpak

Bij daadwerkelijke negatieve impacts is aandringen op het bieden van herstel en verhaal essentieel om ervoor te zorgen dat benadeelden genoegdoening ervaren. Blijven herstel- en verhaalmaatregelen ondanks dit aandringen uit, dan dien je als verzekeraar te kijken wat je kunt doen om je invloed op het bedrijf te vergroten om ervoor te zorgen dat het bedrijf alsnog overgaat tot het bieden van herstel en verhaal. Werkt dit niet, dan zul je andere escalatiemogelijkheden moeten overwegen. Immers, zolang het bedrijf haar verantwoordelijkheid niet neemt, is de misstand niet verholpen en blijven benadeelden met lege handen achter.

**Tip:** volg bij de monitoring van de aanpak van daadwerkelijke negatieve impacts onderstaand schema:

- I. Heeft het bedrijf herstel- en verhaalmaatregelen getroffen?
  - a. Zo ja:
    - o vraag hoe het bedrijf heeft vastgesteld dat benadeelden genoegdoening hebben ervaren. Zie ook Stap 3 onder III.a.
    - o controleer of de misstand hiermee is opgelost voor de benadeelden (zie Stap 3 onder III.a.). Zo nee, zie b. voor het onopgeloste deel van de misstand.
  - b. Zo nee, dring erop aan dat het bedrijf zo spoedig mogelijk overgaat tot het bieden van herstel en verhaal. Mocht opvolging uitblijven, dan kun je onderstaand escalatieschema toepassen:
    - i. Een brief, idealiter in samenwerking met andere beleggers, richting bestuur van de onderneming. Dit kan zowel vertrouwelijk richting het bedrijf als ook publiek om de druk te vergroten;
    - ii. Vragen stellen op de aandeelhoudersvergadering;
    - iii. Indienen van een aandeelhoudersresolutie;
    - iv. De zorgen meenemen in het stembelid, bijvoorbeeld bij (her)benoemingen van bestuurders. Zo kan worden gekeken of voldoende expertise op dit onderwerp en mensenrechten in het algemeen in het bestuur aanwezig is en of de huidige bestuursleden mensenrechten, inclusief herstel & verhaal, voldoende hebben geadresseerd.

## Stap 5: Rapporteren

Transparantie over je due diligence-proces, inclusief het onderdeel herstel en verhaal, is belangrijk. Hiermee laat je aan de buitenwereld zien *dat* je due diligence doet en *wat* je precies doet. Het is een manier om verantwoording af te leggen over gesignaleerde misstanden en de aanpak daarvan. Zowel in beleid (Stap 1) als in externe rapportages en verslagen over geïdentificeerde risico's (Stap 2) en de aanpak en monitoring daarvan (Stap 3 en 4) kun je als verzekeraar laten zien hoe herstel en verhaal een onderdeel is van het due diligence-proces.

**Tip:** Maak gebruik van onderstaande vragen om in rapportages verslag te doen van de verschillende stappen en de manier waarop herstel en verhaal in die stappen aan de orde is gekomen:

- Welke misstanden heb je geïdentificeerd / zijn er gemeld en hoe? Welke acties heb je naar aanleiding hiervan ondernomen? Welke engagements zijn er gevoerd waarin H&V onderwerp was van gesprek? Met welke bedrijven?

- Per bedrijf / engagementtraject: wat waren de overwegingen om tot engagement over te gaan, wat waren de vooraf geformuleerde doelstellingen en het tijdspad en voor welke aanpak is gekozen (is het engagementtraject uitbesteed of heeft de onderneming dit zelf uitgevoerd? Hoeveel en wat voor soort contactmomenten zijn er geweest?
- Per bedrijf / engagementtraject: Hoe is er verder invloed aangewend – stemgedrag, steunen van aandeelhoudersresoluties, zelf inbrengen van resoluties, en op welk moment in het traject?
- Per bedrijf / engagementtraject: met welke (lokale) stakeholders is het bedrijf en de verzekeraar in contact (geweest) over de misstand?
- Wat is de stand van zaken van de trajecten en welke resultaten hebben ze opgeleverd? Op welke manier monitor je dit? Het wordt aangeraden om een casus uit te lichten en helder te communiceren over de aard en achtergrond van de misstand(en), de genomen actie door de verzekeraar, de reactie van het bedrijf en de eventuele consequenties die de verzekeraar, wat betreft zijn belegging in het bedrijf, hieraan heeft verbonden.
  - In het geval van een succesvolle engagement: welke stappen heeft het bedrijf gezet om effectief herstel en verhaal te bieden? Hierbij dient te worden gespecificeerd in hoeverre dit is geverifieerd door een onafhankelijke partij. Zie ook Stap 3 onder III.a.
- Is er overgegaan tot uitsluiting n.a.v. een (onsuccesvol) engagement-traject? Waarom wel/niet? In het geval er wel tot uitsluiting is overgegaan, dan is het advies om de lijst van uitgesloten bedrijven te publiceren, inclusief de redenen voor uitsluiting per bedrijf.

Het is belangrijk dat informatie voor alle beoogde doelgroepen goed toegankelijk is, maar tegelijkertijd moet ervoor gewaakt worden dat het openbaar maken van informatie een lopend engagementtraject niet in gevaar brengt.

Wanneer je (een deel van) je vermogen hebt uitbesteed aan een externe vermogensbeheerder, is het belangrijk om bovenstaande vragen mee te nemen in gesprekken met die beheerder. Zo kun je ervoor zorgen dat je alle nodige informatie ontvangt rondom herstel en verhaal. Ook is het goed om afspraken over transparantie over bovenstaande punten op te nemen in het contract met de externe vermogensbeheerder. Het verdient daarbij aanbeveling om met de dienstverlener af te spreken welke informatie publiekelijk kan worden gerapporteerd en welke informatie vertrouwelijk van aard is, omdat bekendmaking het verdere verloop van het engagement nadelig kan beïnvloeden.

Concreet betekent deze due diligence-stap dat de verzekeraar of, ingeval van uitbesteding, de dienstverlener twee rapporten opstelt: een vertrouwelijk, intern rapport waarin ook gevoelige informatie over de voortgang van de engagementgesprekken is opgenomen en een rapport dat geschikt is voor externe publicatie.

Zie ook deze eerder binnen het convenant gepubliceerde handreikingen over transparantie:

- [Prioriteiten stellen in ESG-due diligence](#)
- [Transparantie over genomen acties na melding ernstige misstanden](#)
- [Transparantie over engagement](#)

## Stap 6: Herstel en verhaal

Kort samengevat geldt voor verzekeraars dat die doorgaans direct verbonden zijn aan (risico's op) negatieve gevolgen. Dit betekent dat verzekeraars hun invloed dienen aan te wenden om ervoor te zorgen dat het bedrijf (de *investee*) dat de misstand veroorzaakt of daaraan bijdraagt herstel- en verhaalmaatregelen treft. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij een meerderheidsbelang of dochteronderneming, dragen verzekeraars bij aan negatieve gevolgen. In dat geval hebben verzekeraars zelf een verantwoordelijkheid om herstel- en verhaalmaatregelen te treffen.

Het (aandringen op het) bieden van herstel- en verhaalmaatregelen komt in alle voorgaande stappen van het due diligence-proces terug. Deze handleiding ziet alleen op de gevallen waarin je als verzekeraar direct verbonden bent aan negatieve gevolgen. In die gevallen voer je stap 6 van het due diligence-proces uit door herstel en verhaal:

- op te nemen in beleid (Stap 1);
- mee te nemen bij het identificeren van risico's (Stap 2);
- onderdeel te maken van engagements en aan te dringen op herstel- en verhaalmaatregelen (Stap 3);
- te monitoren (Stap 4);
- op te nemen in de verslaglegging over de identificatie, aanpak en monitoring (Stap 5).



## Fictieve casus: Verzekeraar A, belegd in Bedrijf X

Hieronder een voorbeeld van een fictieve casus om te illustreren wat een verzekeraar die via een investee gelinkt is aan negatieve impact zou kunnen doen om herstel en verhaal te bevorderen.

### Casus

Bedrijf X is een internationaal mijnbouwbedrijf dat grote goudmijnen exploiteert in een Centraal-Afrikaans land. Bij de afgraving van nieuwe mijngroeves zijn recentelijk verschillende grondwaterbronnen vervuild. In de boerendorpen rondom de mijn zijn mensen ernstig ziek geworden en is een groot deel van de landbouwgrond in onbruik geraakt.

Verzekeraar A heeft aandelen in Bedrijf X.

### Engagement

Via de screening van haar portfolio heeft Verzekeraar A geconstateerd dat er negatieve impact heeft plaatsgevonden waar Bedrijf X bij betrokken is. Als onderdeel van het due diligence proces wil verzekeraar A nagaan of er effectief herstel en verhaal is geboden aan de benadeelden. Verzekeraar A stelt een brief op naar het management van bedrijf X. In deze brief vragen ze of bedrijf X inzicht kan geven in de manier waarop het bedrijf omgaat met haar verantwoordelijkheid tot het bieden van herstel en verhaal aan slachtoffers van negatieve impact.

In een reactie op de brief laat Bedrijf X alleen weten dat zij een klachtenmechanisme heeft, en dat klachten via dit mechanisme geadresseerd worden. Verzekeraar A vraagt door: wordt het beleid van het bedrijf ook daadwerkelijk effectief geïmplementeerd conform internationale richtlijnen? Hoe heeft het bedrijf zorggedragen voor goede relaties tussen het bedrijf en de lokale gemeenschappen? Hoe houdt het bestuur toezicht op een gedegen consultatie van het bedrijf met vertegenwoordigers van de gemeenschappen, en op welke manier? Hoe waarborgt het bedrijf de inclusiviteit van die consultaties? Kan Bedrijf X inzicht geven in wat er is gedaan met de input van de degenen die zij geconsulteerd heeft? Hoe heeft Bedrijf X onder de lokale gemeenschappen in haar omgeving ruchtbaarheid gegeven aan het bestaan en de werking van het klachtenmechanisme? Wat gebeurt er met klachten die worden ingediend? Kan het bedrijf dit aantonen?

Daarnaast raadpleegt Verzekeraar A andere informatie om een completer beeld te krijgen van de situatie. Recentelijk zijn er onderzoeksrapporten verschenen van ngo's waaruit blijkt dat er al langer problemen spelen rondom de mijnen van Bedrijf X. Lokale gemeenschappen zeggen dat zij vaker klachten hebben gemeld bij medewerkers van het bedrijf over vervuiling, maar dat ze daar vervolgens niets op terug hoorden of zelfs aan de poort werden weggestuurd.

Op basis van deze informatie blijft Verzekeraar A bij het bedrijf aandringen op het bieden van effectief herstel en verhaal aan de benadeelde gemeenschappen.

### Rechtszaak

In het land waar het hoofdkantoor van Bedrijf X gevestigd is, is inmiddels een rechtszaak tegen het bedrijf aangespannen. Het vooronderzoek is van start gegaan, maar verloopt zeer moeizaam omdat Bedrijf X geen openheid van zaken wil geven over de mijnbouwafgravingen en de manier waarop er met eerdere klachten om is gegaan. Verzekeraar A blijft intussen gesprekken voeren met het management van Bedrijf X. De slachtoffers hebben aangegeven in dialoog te willen gaan met Bedrijf X over wat er is gebeurd en over hoe het bedrijf bij kan dragen aan herstel en verhaal van de slachtoffers en de gemeenschappen wiens

landbouwgrond in onbruik is geraakt door de vervuiling. Verzekeraar A vraagt Bedrijf X of deze dialoog heeft plaatsgevonden en, wanneer blijkt dat dat niet zo is, dringt die erop aan dat het bedrijf alsnog spoedig gehoor geeft aan deze oproep.

### Escalatie

Aangezien de dialoog nog steeds niet heeft plaatsgevonden, er nog altijd geen herstel en verhaal is geboden aan de slachtoffers én de engagement-gesprekken geen concrete resultaten lijken op te leveren, zoekt Verzekeraar A contact met andere beleggers. Ze besluiten om samen een resolutie in te dienen tijdens een aandeelhoudersvergadering van Bedrijf X. In de resolutie stellen de investeerders dat het proces van herstel en verhaal onvoldoende is en vragen een onafhankelijk onderzoek met openbare aanbevelingen over de verbeteringen die het bedrijf in deze, en andere casussen, dient door te voeren. Tijdens het lopende vooronderzoek spreekt een andere aandeelhouder in op de aandeelhoudersvergadering en wordt een publiek statement gepubliceerd waarin ze het bestuur oproept actief en open mee te werken aan het onderzoek – het kennen van de waarheid is een belangrijk onderdeel van herstel en verhaal voor slachtoffers, maar ook de reputatie van het bedrijf is er bij gebaat.

Tijdens een van de aandeelhoudersvergaderingen zal er ook een nieuw bestuurslid (her)benoemd worden. Verzekeraar A stuurt, samen met andere aandeelhouders, aan op de benoeming van een bestuurslid met expertise op mensenrechten en herstel en verhaal.

### Monitoring

Als onderdeel van haar monitoring blijft Verzekeraar A de situatie volgen. Bij navraag blijkt dat er eindelijk een dialoogproces is gestart tussen Bedrijf X en de benadeelden en dat het bedrijf akkoord is gegaan met het bijdragen aan herstel. Verzekeraar A vraagt in een gesprek met Bedrijf X hoe dat proces is verlopen: zijn de gemeenschappen geconsulteerd over de vorm van het herstel en verhaal en zo ja, hoe? Hoe heeft het bedrijf gecontroleerd of het herstel en verhaal afdoende is geweest voor de benadeelden?

Ook verifieert Verzekeraar A of het klachtenmechanisme van Bedrijf X inmiddels verbeterd is, en of het bedrijf in haar beleid heeft opgenomen dat zij herstel en verhaal zal bieden op het moment dat ze negatieve impact veroorzaakt of eraan bijdraagt. Verzekeraar A verifieert ook of het bedrijf transparantie verleent over de binnengekomen klachten en in de manier waarop met die klachten is omgegaan.

## Fictieve casus: Verzekeraars B & C, via vermogensbeheerders belegd in Bedrijf X

### Casus

Bedrijf X is een internationaal mijnbouwbedrijf dat grote goudmijnen exploiteert in een Centraal-Afrikaans land. Bij de afgraving van nieuwe mijngroeves zijn recentelijk verschillende grondwaterbronnen vervuild. In de boerendorpen rondom de mijn zijn mensen ernstig ziek geworden en is een groot deel van de landbouwgrond in onbruik geraakt.

Verzekeraar B en Verzekeraar C zijn belegd in Bedrijf X. De beleggingen van beide verzekeraars worden beheerd door een vermogensbeheerder. Verzekeraar B heeft daarbij een discretionair mandaat. Verzekeraar C is belegd in Bedrijf X via een fondsbelegging.

### Selectietraject

In het selectietraject hebben Verzekeraars B en C erop gelet dat de vermogensbeheerders herstel en verhaal hebben verankerd in hun beleid. Zij hebben daarbij naar de volgende vragen gekeken. Is in het beleid van de vermogensbeheerder opgenomen dat de vermogensbeheerder haar invloed zal aanwenden om aan te sturen op herstel en verhaal wanneer een bedrijf waarin is belegd negatieve impact heeft veroorzaakt of daaraan heeft bijgedragen? Neemt de vermogensbeheerder de risico-indicatoren genoemd in 'Stap 2: Identificeren van risico's' mee in haar screening, om ook risico's op het gebied van toegang tot herstel en verhaal boven te halen? Ook geven de verzekeraars bij de vermogensbeheerder aan dat zij willen dat de vermogensbeheerder de vragen genoemd in Stap 3: Voorkomen en beperken meeneemt in engagements.

### Engagement met vermogensbeheerder

Beide verzekeraars controleren regelmatig of hun vermogensbeheerders goed invulling geven aan het beleid. Ze checken periodiek welke negatieve impacts er zijn geconstateerd en hoe de beheerders hier opvolging aan hebben gegeven. Verzekeraar B doet dit in individuele gesprekken met haar vermogensbeheerder en Verzekeraar C doet dit door middel van het inbrengen van agendapunten in participantenvergaderingen, waarbij zij de samenwerking zoekt met andere fondsparticipanten om haar invloed te vergroten.

Een ngo heeft Verzekeraars B en C attent gemaakt op de negatieve impact waar Bedrijf X bij betrokken is. Beide verzekeraars willen graag beoordelen hoe de vermogensbeheerders met deze misstand in hun portfolio omgaan en vragen meer informatie op. Wederom doet Verzekeraar B dit in individuele gesprekken met haar vermogensbeheerder en Verzekeraar C tijdens de participantenvergadering van het fonds. Daarbij vragen ze beiden naar het verloop van het engagement-proces. Ze geven bijvoorbeeld aan dat engagement gebaseerd moet zijn op een duidelijk actieplan waarbij er tijdgebonden afspraken gemaakt worden met het bedrijf. Ook vragen ze de vermogensbeheerder de vragen beschreven onder Stap 3: Voorkomen en beperken mee te nemen in diens gesprekken met Bedrijf X.

Op een gegeven moment worden beide verzekeraars gecontacteerd door Verzekeraar A, die zelf engagement voert met Bedrijf X over de misstand. Verzekeraar B neemt contact op met haar vermogensbeheerder om erop aan te dringen de resolutie die Verzekeraar A voorstelt in te dienen, te ondersteunen. Verzekeraar C doet hetzelfde bij haar fondsbeheerder samen met andere fondsparticipanten.

### Monitoring

Als onderdeel van haar monitoring en in het kader van transparantie geeft Verzekeraar B aan dat ze van de vermogensbeheerder graag regelmatig rapportages ontvangt over het verloop van engagementprocessen met bedrijven waarbij negatieve impact is geconstateerd op basis van de vragen beschreven in Stap 4: Monitoring aanpak.

### Escalatie

Wanneer de verzekeraars constateren dat hun vermogensbeheerders onvoldoende opvolging geven aan de misstand, dringen ze erop aan dat alsnog te doen conform het beleid en/of conform de gemaakte afspraken. Als blijkt dat de vermogensbeheerder niet voldoet aan de standaarden die de verzekeraars stellen, overwegen zij een nieuwe vermogensbeheerder te selecteren of uit het betreffende fonds te stappen.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.imvoconvenanten.nl/nl/verzekeringssector](http://www.imvoconvenanten.nl/nl/verzekeringssector)

© 2022, Sociaal-Economische raad