



PROSEDUR KELUHAN BERKAITAN DENGAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN WILMAR TENTANG NOL DEFORESTASI, NOL LAHAN GAMBUT, NOL EKSPLOITASI

1. LATAR BELAKANG

Wilmar International (“Wilmar”) menyadari bahwa pengembangan berkelanjutan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari viabilitas jangka panjang dan keberhasilan usahanya. Sebagai bagian utama dari komitmen Wilmar dalam menjalankan usahanya secara bertanggungjawab pada setiap lini mata rantai pasokannya maka pada bulan Desember 2013, Wilmar meluncurkan Kebijakan Nol Deforestasi, Nol Gambut dan Nol Eksploitasi (“Kebijakan”) dalam rangka memenuhi permintaan pasar akan produk pertanian yang diproduksi secara terlacak dan bertanggungjawab yang kian meningkat.

Wilmar meyakini bahwa pemangku kepentingan memiliki peran yang penting dan konstruktif dalam pelaksanaan Kebijakan ini dan kebijakan lain yang terkait. Kebijakan ini meliputi komitmen untuk menetapkan Prosedur Keluhan (Grievance Procedure) agar semua pemangku kepentingan dapat menyampaikan keluhan terhadap siapapun. Semua keluhan yang diajukan di bawah Prosedur Keluhan akan ditangani dalam jangka waktu yang sesuai dan semua investigasi serta hasil temuannya akan dilaporkan secara transparan dengan keterbukaan penuh.

Dalam rangka memastikan bahwa implementasi prosedur keluhan ini merupakan sumber pembelajaran yang kontinu, maka kajian tahunan akan dilaksanakan agar pembelajaran yang dipetik dari kasus nyata dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mekanisme tersebut dan dapat mencegah adanya keluhan dan resiko dalam masa mendatang. Proses kajian awal telah dilaksanakan baik dengan pemangku kepentingan internal maupun eksternal dimana masukan telah diberikan sehubungan dengan berbagai aspek prosedur tersebut. Sebagian besar dari umpan balik tersebut merujuk kepada Prinsip-prinsip Panduan Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights). Karena Penghormatan atas Hak Asasi Manusia merupakan bagian kunci dari Kebijakan Wilmar maka panduan tambahan telah dimasukkan dalam Lampiran A berkaitan dengan keluhan tentang HAM.

Meskipun Wilmar akan tetap mengakui dan melanjutkan komitmennya terhadap proses keluhan melalui Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), ruang lingkup Kebijakan Wilmar yang lebih ambisius ini kadangkala akan membutuhkan pendekatan kepada pemangku kepentingan yang lebih dinamis dan transparan. Agar konsisten, semua keluhan yang diajukan melalui proses keluhan RSPO akan ditangani sesuai dengan prosedur RSPO.

2. TUJUAN

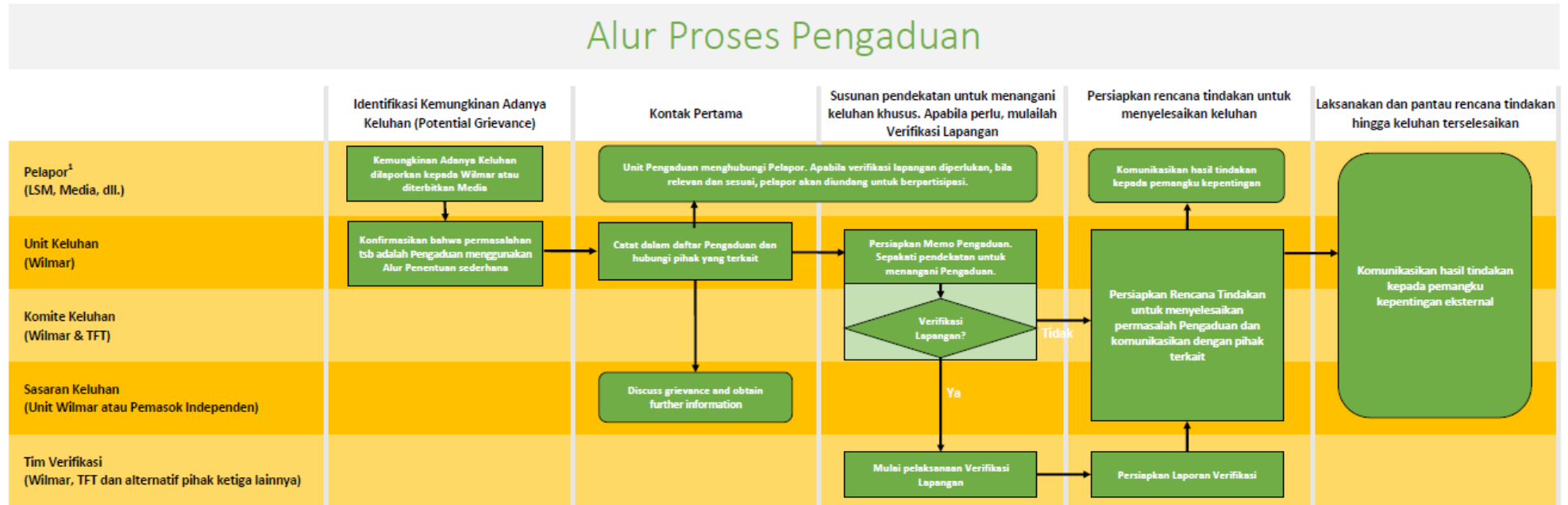
Tujuan prosedur ini adalah untuk mendukung Wilmar dalam pelaksanaan Kebijakannya dengan menyikapi keluhan pemangku kepentingan yang berkaitan dengan kegiatan operasional Wilmar maupun pemasoknya. Prosedur ini merupakan bahan referensi bagi manajemen dan karyawan Wilmar dalam menangani keluhan apapun dari pihak eksternal termasuk pribadi, instansi pemerintahan dan organisasi non-pemerintahan sehubungan dengan implementasi Kebijakan. Wilmar mengakui bahwa umpan balik dan masukan dari para pemangku kepentingan bermakna karena mendukung peningkatan transparansi dalam mata rantai pasokan dan menjadi metode untuk mengukur kemajuan yang dicapai dalam pelaksanaan Kebijakan. Dalam hal ini, Prosedur Pengajuan Keluhan lebih meminati dialog dengan para pemangku kepentingan yang terbuka dan inklusif dibandingkan proses administratif yang rumit.

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi aktivitas yang berhubungan dengan penanganan keluhan pemangku kepentingan berkaitan dengan pelaksanaan Kebijakan ini. Hal ini termasuk merekam keluhan, mengambil tindakan untuk memverifikasi klaim tersebut, melakukan pembetulan terhadap semua permasalahan yang telah dikonfirmasi, melaporkan hasil verifikasi dan tindakan di lapangan, menyampaikan tanggapan kepada pemangku kepentingan dan menangani serta memantau semua tindakan lanjutan.

Kebijakan Wilmar dan Prosedur Keluhan ini berlaku pada semua kegiatan Wilmar di seluruh dunia serta semua pemasok pihak ketiga. Apabila keluhan terhadap pemasok pihak ketiga disampaikan kepada Wilmar, Grup akan berhubungan dengan pemasok pihak ketiga tersebut untuk membahas permasalahan yang diangkat sesuai dengan prosedur ini dengan tujuan akhir menyelesaikan permasalahan yang ada. Apabila pemasok tidak berkeinginan untuk terlibat dalam proses menuju penyelesaian yang mematuhi Kebijakan Grup maka Wilmar akan mengkaji ulang hubungannya dengan pemasok tersebut dan dapat menghentikan hubungan sebagai alternatif tindakan terakhir.

4. ALUR PROSEDUR PROSES KELUHAN



¹ Pelapor (Grievance raiser) dapat memberi kuasa pada pihak ketiga menominasikan pihak ketiga untuk mengambil tindakan atas namanya.

5. REFERENSI

- a) Kebijakan Nol Deforestasi, Nol Lahan Gambut, Nol Eksploitasi
- b) Kebijakan Lingkungan Hidup
- c) Panduan untuk Pemasok/Panduan tentang Pengadaan yang Bertanggungjawab

6. ISTILAH UMUM

- a) Keluhan merupakan pengaduan, keprihatinan ataupun permasalahan dimana seorang individu atau kelompok menginginkan agar Grup dapat menyikapi dan mencari pemecahan atas hal tersebut.
- b) Unit Keluhan (Grievance Unit) yang dibentuk oleh Sustainability Department akan mendukung penanganan keluhan dari pihak ketiga secara efisien dan efektif.

7. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

- a) Unit Keluhan di Kantor Pusat Wilmar (Singapura)
 - i. Unit Keluhan bertanggungjawab untuk melakukan koordinasi dan semua tugas yang diperlukan dalam rangka keberhasilan pelaksanaan Prosedur Keluhan termasuk hubungan dengan pihak eksternal yang membuat keluhan tersebut.
 - ii. Koordinator Keluhan yang khusus dan purna-waktu telah ditunjuk untuk menangani pelaksanaan Prosedur Keluhan ini dan mengkoordinasikan tindakan dengan manajemen senior Wilmar. Unit Keluhan juga akan bertanggungjawab untuk mengkonsep komunikasi eksternal termasuk surat tanggapan kepada pihak Pelapor.
 - iii. Unit Keluhan akan mempunyai struktur organisasi yang menyatakan tanggungjawab karyawan yang ditunjuk untuk memenuhi peran yang didefinisikan dalam prosedur ini.
 - iv. Tugas-tugas Unit Keluhan meliputi: menerima, merekam, mengklasifikasi dan melaporkan keluhan kepada Komite Keluhan dan Tim Verifikasi. Unit Keluhan juga akan memantau media (cetak dan elektronik) untuk berita berkaitan dengan Wilmar dan pemasoknya dalam rangka mengidentifikasi hal-hal yang berpotensi menjadi keluhan. Hal-hal yang berpotensi menjadi keluhan akan dinilai oleh Unit Keluhan menggunakan Alur Penentuan Keluhan (Grievance Decision Tree) untuk menetapkan apakah hal tersebut memenuhi kriteria untuk investigasi lebih lanjut atau untuk dirujuk kepada Komite Keluhan. Unit Keluhan akan membuat daftar Keluhan yang selalu dimutakhirkan yang mencantumkan rincian semua keluhan yang ditangani sesuai dengan prosedur ini. Daftar Keluhan akan diedarkan kepada Komite Keluhan dan diterbitkan pada Wilmar's Dashboard setiap bulannya.
 - v. Unit Keluhan akan menghubungi pihak Pelapor secepatnya dan mengundang mereka untuk berperanserta dalam proses untuk mencapai penyelesaian apabila relevan. Dialog dengan pihak Pelapor akan dilaksanakan selama proses berlangsung untuk memastikan adanya pertanggungjawaban atas perilaku adil dalam proses keluhan.
 - vi. Unit Keluhan akan bertanggungjawab untuk menyusun rencana tindakan dalam rangka menyikapi keluhan yang telah diverifikasi dengan bantuan dari Tim Verifikasi. Setiap triwulan, Unit Keluhan akan mengkaji rencana tindakan yang terikat jadwal waktu yang telah disusun untuk keluhan yang lalu dalam rangka memastikan telah ada pencapaian kemajuan dalam rencana yang telah disepakati tersebut. Apabila tidak ada pencapaian kemajuan yang selaras dengan rencana maka Unit Keluhan akan kembali mengajukan kasus keluhan tersebut untuk dikaji ulang oleh Komite Keluhan.

b) Komite Keluhan

- i. Komite Keluhan bertanggungjawab untuk mengambil keputusan manajemen berkaitan dengan keluhan dan bilamana memungkinkan merujuk kepada standar umum dalam mengambil keputusan tersebut. Komite keluhan bertanggungjawab untuk menyetujui rencana tindakan yang didesain untuk menyelesaikan keluhan dan korespondensi resmi kepada pihak eksternal sehubungan dengan keluhan yang telah diverifikasi. Apabila Wilmar memverifikasi bahwa salah satu pemasoknya terus melanggar Kebijakannya maka Komite Keluhan akan meneruskan hasil temuannya kepada “Suspension Committee” Wilmar dan akan menentukan tindakan perbaikan yang dapat meliputi penghentian sementara hubungan bisnis dengan pemasok. Unit Keluhan akan memohon Komite Keluhan untuk menentukan prioritas (triage) keluhan baru yang tidak secara langsung memenuhi kriteria selaras dengan Alur Penentuan Keluhan.
- ii. Perwakilan manajemen senior dari Wilmar dan TFT akan menjadi Komite Keluhan dan bilamana sesuai maka Wilmar akan mengundang pengamat pihak ketiga untuk berperan serta.
- iii. Bilamana kasus keluhan berkaitan dengan perusahaan yang berada di bawah kepemilikan Wilmar maka Komite Keluhan akan menginstruksikan agar pihak operasional tersebut mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyikapi keluhan yang teridentifikasi. Bilamana kasus Keluhan berkaitan dengan pemasok Wilmar dimana Wilmar tidak turut memiliki perusahaan tersebut maka Wilmar akan menghubungi manajemen senior pemasok untuk meminta adanya rencana tindakan pembedahan atau pelaksanaan rekomendasi Wilmar agar dapat mencapai kepatuhan sesuai dengan Kebijakannya.

c) Tim Verifikasi

- i. Tim Verifikasi bertanggungjawab untuk menginvestigasi keluhan dalam rangka mengkonfirmasi keabsahannya dan mengumpulkan informasi agar Komite keluhan dapat mempertimbangkan dan menyikapi keluhan tersebut.
- ii. Anggota termasuk Wilmar, TFT dan/atau penyedia layanan pihak ketiga sesuai kebutuhan.
- iii. Tugasnya adalah untuk mempelajari dan memverifikasi data/informasi yang diberikan oleh pihak eksternal dan, apabila perlu, melakukan investigasi lapangan untuk mengumpulkan data tambahan dalam rangka mengkonfirmasi keabsahan keluhan.
- iv. Tim Verifikasi akan bekerjasama dengan karyawan Wilmar yang terkait dan pemasok Wilmar yang independen dalam melaksanakan tugasnya.
- v. Tim Verifikasi akan menyusun laporan yang memberikan gambaran umum tentang hasil verifikasi dan rekomendasi tindakan untuk menangani semua permasalahan yang telah dikonfirmasi yang akan diserahkan kepada Komite Keluhan untuk persetujuannya sebelum meneruskannya kepada pihak operasional Wilmar ataupun pemasok.
- vi. Tim Verifikasi dapat menyertakan pihak eksternal seperti pihak Pelapor atau perwakilan pihak yang mengajukan klaim yang telah diberikan kuasa/mandat secara jelas melalui surat penunjukan.

d) Manajemen Operasional Wilmar

- i. Manajemen operasional Wilmar yang terkait akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan (resolve and/or settle) keluhan dan melaporkan implementasinya serta hasilnya kepada Unit Keluhan.

e) Departemen Pengadaan dan Sustainability Wilmar

- i. Karyawan Departemen Pengadaan dan Sustainability Wilmar akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengangkat dan menyikapi keluhan dengan pemasoknya dan melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Unit Keluhan.

8. PROSEDUR

8.1 Alur Kerja

a) Keluhan dapat diekspresikan melalui jalur berikut ini:

Melalui email ke	grievance_procedure@wilmar.com.sg
Melalui telepon ke nomor	(65) 6216 0244
Melalui pengiriman fax ke	(65) 6836 1709
Secara tertulis ke	Wilmar Trading Pte Ltd, 56 Neil Road Singapore 088830 Attention: Sustainability Department (Grievance Coordinator)

b) Keluhan harus menyertakan informasi berikut ini:

- Nama lengkap
- Nama Organisasi (apabila ada)
- Alamat
- Nomor telepon/Fax/Alamat Email (setidaknya salah satu agar dapat dihubungi)
- Gambaran rinci keluhan
- Bukti-bukti yang mendukung keluhan

Informasi alamat/cara menghubungi dibutuhkan untuk meminta klarifikasi selanjutnya tentang keluhan. Pihak pelapor keluhan (Grievance Raiser) dapat meminta agar identitas mereka dirahasiakan. Semua pihak diperbolehkan menunjuk pihak ketiga untuk mengajukan keluhan mereka selama pihak ketiga tersebut mengikuti prosedur.

Selain keluhan yang diajukan melalui jalur resmi di atas, permasalahan yang diangkat melalui jalur tidak resmi seperti media dan internet akan direkam sebagai keluhan apabila diminta oleh TFT maupun Wilmar.

- c) Semua hal yang berpotensi menjadi pelanggaran Kebijakan yang menjadi perhatian Unit Keluhan akan dinilai menggunakan alur sederhana Alur Penentuan Keluhan dalam rangka menentukan apakah investigasi lebih lanjut masih diperlukan. Unit Keluhan merekam setiap keluhan dalam Daftar Keluhan dan mengklasifikasikan ruang lingkup keluhan dengan mengidentifikasi bagian (atau bagian-bagian) dari Kebijakan yang berkaitan dengan Keluhan. Unit Keluhan akan menghubungi pihak Pelapor dan secara resmi memberikan mengundang untuk berdialog tentang keluhan tersebut; lalu akan mengkompilasikan semua informasi yang tersedia tentang keluhan menjadi satu berkas yang kemudian dikirimkan kepada Komite Keluhan untuk dikaji. Unit Keluhan akan mengatur semua arsip dan dokumen termasuk semua surat-menyurat yang dikirim oleh Komite Keluhan kepada pihak eksternal.
- d) Komite Keluhan mengkaji berkas dari Unit Keluhan dan menentukan apakah investigasi keluhan diperlukan.
- e) Apabila dinilai bahwa keluhan tidak berbobot atau tindakan lapangan tidak diperlukan maka Unit Keluhan akan menyerahkan Surat Tanggapan kepada Komite Keluhan untuk persetujuannya sebelum mengirimkannya kepada pihak Pelapor.

- f) Apabila Komite Keluhan menilai bahwa keluhan tersebut berbobot maka tim akan memulai investigasi dengan mempersiapkan Kerangka Acuan Keluhan yang mencantumkan daftar setiap kekhawatiran pemangku kepentingan/kemungkinan pelanggaran Kebijakan yang perlu diinvestigasi. Dialog dengan pihak Pelapor akan dilangsungkan selama langkah ini untuk menjaga akuntabilitas perilaku adil dalam Proses Keluhan.
- g) Untuk kasus yang berkaitan dengan operasional Wilmar sendiri, Unit Keluhan akan menghubungi unit operasional Wilmar terkait untuk mengatur pertemuan dan/atau kunjungan lapangan dalam rangka memverifikasikan keabsahan permasalahan yang diangkat dalam keluhan. Apabila kunjungan lapangan dilakukan maka Tim Verifikasi akan mengisi laporan verifikasi yang memberikan kesimpulan dan rekomendasi rencana tindakan.
- h) Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga Wilmar, Unit Keluhan akan bekerjasama dengan Departemen Pengadaan Wilmar untuk berhubungan secara langsung dengan pihak pemasok. Unit Keluhan dapat melakukan wawancara dan dialog dengan pemangku kepentingan yang terkait; dan bilamana perlu mengumpulkan data tambahan untuk mendukung substansi keabsahan keluhan. Bilamana memungkinkan, Wilmar akan menghimbau agar pemasok independen secara langsung berhubungan dengan pihak pelapor dan memantau dialog antara para pihak tersebut. Unit Keluhan akan mempersiapkan arsip kasus yang menilai keabsahan keluhan dan kemauan pihak ketiga untuk mematuhi Kebijakan Wilmar.
- i) Apabila ditemukan bahwa tindakan lapangan diperlukan untuk menyelesaikan keluhan dalam operasional Wilmar sendiri maka Komite Keluhan akan memberikan wewenang pada Unit Keluhan untuk mengirimkan surat resmi kepada Manajer Operasional yang terkait dan meminta mereka untuk mengambil langkah/tindakan yang diperlukan di lapangan dalam rangka menyelesaikan keluhan tersebut. Apabila dikonfirmasi bahwa pemasok independen atau pemasok dimana Wilmar juga menjadi salah satu pemiliknya telah melanggar Kebijakan maka Komite Keluhan akan memberikan wewenang pada Unit Keluhan untuk mengirimkan surat resmi kepada pemasok Wilmar yang terkait dan meminta mereka untuk mengambil langkah dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang diangkat.
- j) Setelah penyelesaian laporan verifikasi, Unit Keluhan akan menghubungi pihak Pelapor dan secara resmi mengundang untuk terlibat dalam dialog tentang hasil temuan Keluhan. Unit Keluhan akan mengkonfirmasi apakah pihak Pelapor bersedia terlibat dalam dialog tentang hasil temuan dan apabila perlu, mengatur jadwal pertemuan/telekonferensi.
- k) Dalam hal keluhan yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga maka Wilmar akan memantau dialog antara pihak Pelapor dan pemasok pihak ketiga. Untuk kasus dimana terdapat keluhan yang sah dan pemasok pihak ketiga tidak menunjukkan itikad baik untuk mematuhi Kebijakan Wilmar melalui tindakan konkret untuk menyelesaikan keluhan maka Unit Keluhan akan menyerahkan laporan kepada Komite Keluhan yang merekomendasikan agar Wilmar menghentikan sementara hubungannya dengan pemasok tersebut.
- l) Untuk keluhan yang berkaitan dengan Operasional Wilmar, manajer operasional terkait akan melakukan langkah/tindakan di lapangan dalam rangka menyelesaikan keluhan dan melaporkan hasilnya kepada tim Verifikasi dan Komite Keluhan. Tindakan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan akan dilaksanakan secara segera dan Manajer Operasional terkait akan memberikan informasi status pelaksanaan dan laporan hasilnya kepada Unit Keluhan dan Komite Keluhan.
- m) Segera setelah menerima Laporan Tindakan Lapangan dari manajer operasional terkait maka Unit Keluhan akan mempelajari laporan tersebut dan membuat konsep tanggapan tertulis atas nama Komite Keluhan kepada pihak yang melaporkan keluhan dan ketidakpuasan mereka. Konsep Surat Tanggapan ini akan dikaji ulang dan disetujui oleh Komite Keluhan sebelum dikirimkan.

- n) Semua pihak yang membuat keluhan dan tidak puas dengan tanggapan tertulis dari Komite Keluhan dapat mengirimkan keluhannya kepada Komite Keluhan dengan menyediakan informasi tentang permasalahan yang mereka anggap tidak disikapi secara memadai. Apabila dianggap perlu, Komite Keluhan dengan bantuan Tim Verifikasi dalam melakukan hal berikut ini:
- Mengundang pihak yang terlibat untuk meminta penjelasan secara langsung.
 - Apabila sesuai dan relevan, berikan peluang dan akses kepada pihak yang terlibat untuk melakukan pengecekan silang di lapangan dan menyerahkan hasilnya kepada Komite Keluhan.
 - Secara bersama-sama membahas alternatif lain yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan keluhan yang tersisa.
 - Melibatkan pengamat independen eksternal (misalnya ahli yang relevan atau pemangku kepentingan penting) dalam proses verifikasi.
- o) Untuk kasus yang berkaitan dengan laporan media (cetak dan elektronik) verifikasi akan ditangani sesuai dengan Prosedur Keluhan. Keputusan untuk memberikan tanggapan kepada media akan ditentukan oleh Komite Keluhan.

8.2 Jangka waktu untuk penanganan keluhan dan keluhan

Prosedur Keluhan ini dimaksudkan untuk menyikapi beragam kekhawatiran pemangku kepentingan yang seringkali melibatkan banyak pihak dengan kepentingan yang saling berseberangan. Dengan demikian maka penyelesaian keluhan semacam ini membutuhkan proses yang panjang dengan pengajuan pertanyaan dan mediasi antara berbagai pihak pemangku kepentingan dan pendekatan yang luwes akan dibutuhkan dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang sedemikian rumitnya. Namun demikian, keluhan harus disikapi dengan jadwal yang jelas dan segera agar menunjukkan kredibilitas Kebijakan Wilmar. Dalam konteks ini maka garis waktu berikut ini disediakan untuk tahapan kunci dalam prosedur tersebut:

Untuk semua Keluhan:

- a) Dalam jangka waktu lima hari kerja sejak keluhan diterima maka Unit Keluhan akan mempersiapkan berkas keluhan (grievance dossier) dan menghubungi pihak Pelapor
- b) Bilamana dinilai bahwa keluhan tidak berbobot atau tidak ada tindakan lapangan yang perlu dilaksanakan maka Unit Keluhan akan menyerahkan Surat Tanggapan kepada pihak Pelapor dalam waktu sepuluh hari kerja sejak Wilmar menerima keluhan.

Untuk kasus yang berkaitan dengan kegiatan operasional Wilmar sendiri:

- c) Dalam jangka waktu satu bulan sejak menerima keluhan, Unit Keluhan akan mengirimkan surat resmi ke Manajer Operasional yang meminta mereka untuk mengambil langkah/tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga:

- d) Dalam waktu tiga minggu sejak menerima keluhan, Unit Keluhan akan mempersiapkan arsip kasus dengan menilai keabsahan keluhan dan menilai kemauan pemasok pihak ketiga dalam mematuhi Kebijakan Wilmar.
- e) Dalam waktu dua bulan sejak menerima keluhan, Unit Keluhan akan mengajukan rencana tindakan yang telah disepakati dengan pemasok pihak ketiga dalam rangka menyelesaikan keluhan atau memberikan rekomendasi pada Komite Keluhan bahwa Wilmar sebaiknya menghentikan untuk sementara hubungannya dengan pemasok tersebut.

Kerumitan setiap keluhan akan sangat bervariasi dari satu kasus ke lainnya dan dengan demikian maka jadwal waktu harus disesuaikan dengan kerumitan setiap kasus secara khusus. Apabila diperlukan penyesuaian jadwal waktu maka hal ini akan dikomunikasikan dengan pihak Pelapor.

8.3 Mekanisme pemantauan untuk penanganan keluhan

- a) Unit Keluhan bertanggungjawab untuk mengawasi semua keluhan dan Manajer Operasional yang terkait akan memantau kemajuan dalam penanganan keluhan dalam wilayah mereka masing-masing. Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga, Unit Keluhan bertanggungjawab untuk memastikan bahwa Departemen Pengadaan mengelola hubungan Wilmar dengan pemasok pihak ketiga sesuai dengan Kebijakan.
- b) Unit Keluhan, dengan bantuan Tim Verifikasi akan memantau kemajuan penanganan keluhan di semua kantor daerah operasional Wilmar. Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga, Unit Keluhan bertanggungjawab untuk memantau kemajuan pemasok pihak ketiga dalam penanganan keluhan dengan berkoordinasi dengan Departemen Pengadaan (Procurement Department).

9 Proses Banding

Apabila pihak Pelapor tidak puas dengan hasil dari penilaian keluhan maka mereka dapat mengajukan banding (appeal). Permohonan banding harus diajukan melalui informasi kontak resmi yang tercatat dalam bagian 8 di atas dan meliputi penjelasan tentang alasan pengajuan banding. Unit Keluhan akan menghubungi pihak Pelapor untuk menginformasikan bahwa pengajuan banding telah diterima dalam jangka waktu 5 hari kerja setelah pengajuan. Hasil dari kajian ulang banding akan diserahkan kepada pihak pelapor dalam waktu satu bulan setelah pengajuan diterima.

LAMPIRAN A: Panduan Tambahan bagi Keluhan yang Berhubungan dengan Hak Asasi Manusia

Prinsip Panduan Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Bisnis dan Hak Asasi Manusia menetapkan kriteria yang didesain untuk mendasari mekanisme keluhan non-hukum: sah (legitimacy), aksesibilitas (accessibility), dapat diprediksi (predictability), keadilan (equitability), kesesuaian hak (rights-compatibility) dan keterbukaan (transparency). Wilmar akan mengikuti prinsip ini dalam menyikapi keluhan yang berhubungan dengan permasalahan HAM dengan penerapan panduan berikut ini:

[a] Sah: memungkinkan adanya kepercayaan dari kelompok pemangku kepentingan yang akan menggunakannya dan menjadi pertanggungjawaban bagi agar proses keluhan dilaksanakan dengan berperilaku adil.

Pengamanan akuntabilitas internal akan dilaksanakan apabila terdapat kegagalan dalam mengikuti prosedur keluhan dan/atau konsekuensi atas tanggapan yang tidak memuaskan atas keluhan yang berbobot serta insentif bagi tanggapan yang memuaskan dan patut dijadikan teladan.

Setelah keluhan diselesaikan, pihak ketiga akan diizinkan untuk menghubungi pelapor untuk memvalidasi bahwa mereka benar-benar puas dengan hasil dari keputusan Komite Keluhan.

Demi mencegah adanya intervensi terselubung oleh salah satu pihak yang memiliki atau dapat dianggap memiliki kepentingan sendiri, pihak ketiga akan diizinkan untuk bergabung dengan Komite dimana penentuan hal ini akan dilakukan untuk setiap kasus tersendiri.

[b] Aksesibilitas: menjadi dikenal oleh semua kelompok pemangku kepentingan yang dituju dan menyediakan bantuan yang memadai bagi mereka yang menghadapi hambatan khusus dalam mengakses.

Sosialisasi luas tentang mekanisme keluhan akan dilaksanakan dalam rangka memastikan bahwa semua pemangku kepentingan menyadari adanya proses ini. Potensi adanya hambatan selama keluhan tertentu akan ditangani secara per kasus melalui tindakan alternatif berikut ini.

- (i) Menentukan point akses bagi pihak pelapor keluhan melalui pihak ketiga yang berada dalam masyarakat. Dapat berupa Ornop (NGO) atau pihak ketiga yang dapat memberikan saran finansial dan hukum.
- (ii) Melalui pemberian dukungan sumberdaya bagi pelapor keluhan yang tidak memahami proses keluhan, memiliki keterbatasan bahasa ataupun buta aksara.
- (iii) Komitmen untuk menyelenggarakan pertemuan terkait pada tingkat desa/masyarakat agar dapat diakses oleh mereka yang tidak dapat melakukan perjalanan.

[c] Dapat diprediksi: Memberikan sebuah prosedur yang jelas dan diketahui dengan indikasi jangka waktu bagi setiap tahapan, dan kejelasan mengenai jenis proses dan hasil yang tersedia dan cara-cara memantau pelaksanaannya.

[d] Keadilan: memastikan bahwa pihak yang dirugikan dapat secara memadai mengakses sumber informasi, nasihat, dan keahlian yang diperlukan untuk terlibat dalam sebuah proses keluhan sehingga berada dalam posisi yang adil, memiliki informasi sepenuhnya dan saling menghormati.

Apabila pemangku kepentingan membutuhkan akses atas sumberdaya ahli baik berkaitan dengan HAM maupun informasi teknis agar mereka dapat terlibat dalam proses keluhan secara adil, dengan informasi sepenuhnya dan saling menghormati maka akses ini akan disediakan oleh Wilmar. Informasi ini akan disediakan oleh ahli luar yang terpisah dari Wilmar.

Bilamana diperlukan, Wilmar akan memfasilitas akses atas ahli mediasi dan ahli konsiliasi lainnya.

Wilmar akan menyediakan cara yang jelas untuk menghubungi karyawan Wilmar selama proses keluhan untuk keperluan mengajukan pertanyaan berkaitan dengan status kasusnya pada pihak Pelapor.

[e] Transparan: memberikan informasi kepada pihak pelapor tentang kemajuan keluhannya dan menyediakan informasi yang memadai tentang kinerja mekanisme untuk membangun keyakinan tentang efektivitas dan untuk memenuhi kepentingan publik yang terkait.

[f] Kesesuaian hak: memastikan bahwa hasil dan pemulihan selaras dengan HAM yang diakui secara internasional.

Wilmar akan mempertimbangkan merekrut konsultan ahli yang memiliki pengetahuan tentang hak asasi manusia dan hak ketenagakerjaan untuk memberikan masukan dalam dialog yang tengah berjalan dengan pihak Pelapor dalam kasus dimana norma-norma HAM berpotensi untuk secara tanpa sengaja dilepaskan (waived) oleh pihak yang berunding.

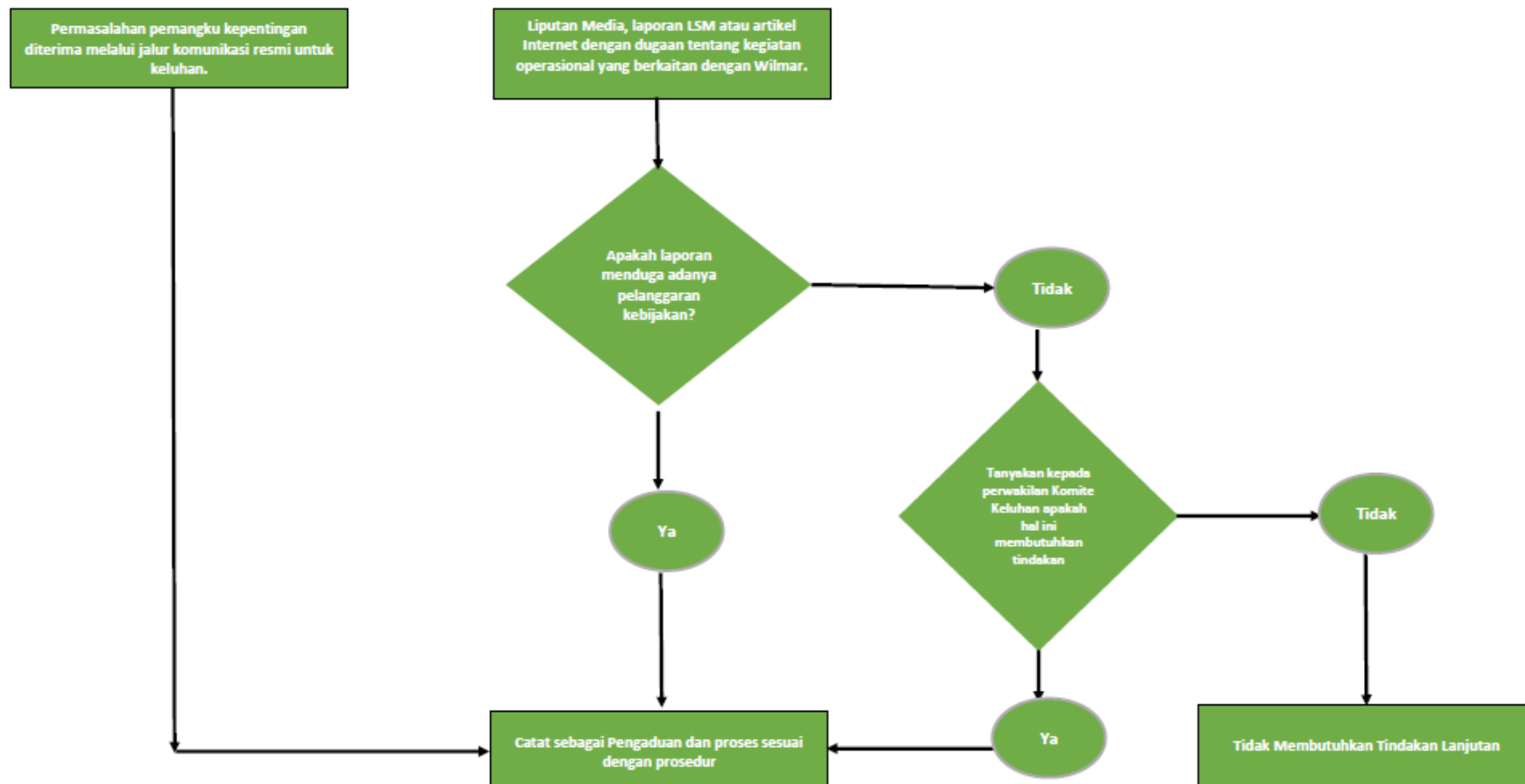
[g] Sumber pembelajaran secara terus-menerus: memanfaatkan tindakan yang relevan untuk mengidentifikasi pembelajaran yang dapat meningkatkan mekanisme dan mencegah adanya keluhan dan kerugian di masa mendatang.

Dalam rangka memastikan bahwa implementasi prosedur keluhan ini merupakan sumber pembelajaran yang kontinyu maka kajian tahunan akan dilaksanakan agar pembelajaran yang dipetik dari kasus nyata dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mekanisme tersebut dan dapat mencegah adanya keluhan dan kerugian dalam masa mendatang.

[h] Berdasarkan keterlibatan dan dialog: melakukan konsultasi dengan kelompok pemangku kepentingan tertuju sebagai pengguna proses berkaitan dengan desain dan kinerja, dan fokus pada dialog sebagai cara menyikapi dan menyelesaikan keluhan.

LAMPIRAN B: Alur Keputusan Pengaduan

ALUR KEPUTUSAN PRIORITAS (TRIAGE) UNTUK KELUHAN



LAMPIRAN C: Format Daftar Keluhan

Nomor Referensi	Metode Penyampaian	Tanggal Penerimaan	Topik Bahasan	Dilaporkan Oleh	Kemajuan	Status
...	Email kepada "Penerima" Atau Surat kepada "Penerima" Atau Panggilan Telepon kepada "Penerima" Atau Laporan Umum	Hari/Bulan/Tahun	Gambaran singkat tentang Keluhan.	Nama Pemangku Kepentingan	Gambaran singkat tentang kemajuan hingga saat ini.	Masih berjalan atau Telah Selesai.
3						
2						
1						

LAMPIRAN D: Format untuk Kerangka Acuan Investigasi Keluhan

1. LATAR BELAKANG

Informasi latar belakang yang dikumpulkan oleh Unit Keluhan yang dapat membantu sebagai masukan bagi Tim Verifikasi Keluhan.

2. TUJUAN

Gambarkan dengan jelas permasalahan yang akan diselidiki.

3. HASIL YANG DIHARAPKAN

Susun daftar hasil yang diharapkan dari investigasi.

4. RENCANA VERIFIKASI

4.1 Lokasi Verifikasi

Definisikan lokasi yang akan dikunjungi selama verifikasi.

4.2 Jadwal Verifikasi

Tetapkan jadwal untuk pengerjaan verifikasi.

4.3 Metode dan Teknik Verifikasi

Tetapkan metode/teknik yang akan diterapkan selama verifikasi.

5. PELAPORAN

Tentukan metode dan struktur pelaporan hasil investigasi lapangan.

6. TIM VERIFIKASI

Tetapkan personil dan bidang keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan verifikasi.

LAMPIRAN E: Format untuk Laporan Verifikasi Keluhan

1. LATAR BELAKANG

Informasi latar belakang yang berkaitan dengan Keluhan dan Hasil Temuan Verifikasi.

2. PROSES VERIFIKASI

Rincian tentang langkah-langkah yang diambil dalam investigasi tentang keluhan dan kumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi verifikasi. Sertakan lokasi dan tanggal dari semua kunjungan ke lokasi.

3. KESIMPULAN

Berikan kesimpulan tentang setiap permasalahan yang diidentifikasi membutuhkan verifikasi dalam Kerangka Acuan (TOR). Informasi terkait yang digunakan untuk menarik kesimpulan juga perlu disertakan di bagian ini.

4. REKOMENDASI

Apabila permasalahan yang diangkat dalam keluhan telah diverifikasi keabsahannya, rencana tindakan (*action plan*) dengan jadwal waktu yang konkret harus disusun untuk menyikapi setiap permasalahan. Metode/proses untuk memantau implementasi rencana tindakan juga harus direkam di bagian ini.

5. HASIL VERIFIKASI (HASIL TEMUAN LAPANGAN DAN KAJIAN DOKUMEN)