

**PROTOKOL ‘TANPA EKSPLOITASI’ WILMAR UNTUK PEMASOK
PIHAK KETIGA
September 2020**

TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Protokol ini mendukung Prosedur [Keluhan Wilmar](#) dalam menangani keluhan terkait pelaksanaan komitmen ‘Tidak Ada Eksploitasi Manusia dan Masyarakat’ yang terangkum dalam kebijakan Wilmar Tanpa Deforestasi, TanpaTanpa Gambut, dan Tanpa Eksploitasi (*No Deforestation, No Peat and No Exploitation/NDPE*). Dokumen ini akan menjadi dokumen tambahan (*addendum*) bagi Prosedur Keluhan.

Semua keluhan yang terverifikasi sejak penerapan Prosedur Keluhan Wilmar pada tahun 2015 akan dikelola dan diselesaikan oleh Wilmar sesuai Prosedur Keluhan yang ada. Protokol ini mengidentifikasi ketidakpatuhan yang spesifik terkait dengan kebijakan Tanpa Eksploitasi yang memerlukan tindakan dan pengawasan tambahan selain yang sudah diatur dalam Prosedur Keluhan.

Lingkup:

- Protokol ini berlaku untuk keluhan spesifik yang telah diverifikasi terkait kebijakan Tanpa Eksploitasi terhadap pemasok pihak ketiga di tingkat Grup (*Group level*).¹
- Protokol ini berlaku untuk keluhan terverifikasi di dalam lingkup sebagaimana dijelaskan di Bagian 1, yang terjadi setelah tanggal pemberlakuan protokol ini, yaitu tanggal 24 September 2020.

Dokumen ini mencakup:

1. Jenis-jenis ketidakpatuhan yang tercakup dalam lingkup protokol ini (Bagian 1)
2. Langkah-langkah yang harus diambil oleh pihak pemasok untuk mengatasi keluhan terkait penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi berbatas waktu (Bagian 2) yang mencakup:
 - a. Tindakan perbaikan
 - b. Tindakan pemulihan
 - c. Tindakan untuk membuktikan adanya perubahan sistemis di seluruh grup
3. Kriteria yang akan digunakan Wilmar untuk menentukan penanggungan pihak pemasok jika tidak melibatkan diri dan melaksanakan langkah-langkah yang dijelaskan di atas (Bagian 3)
4. Kriteria yang akan digunakan Wilmar untuk menentukan apakah pihak pemasok memungkinkan untuk dilibatkan kembali (Bagian 4)

PENDEKATAN

Kerangka kerja Hak Asasi Manusia (HAM) Wilmar didasarkan pada kerangka kerja Prinsip Panduan PBB untuk Usaha dan HAM, yakni ‘Perlindungan, Penghormatan, dan Pemulihan’ dengan tambahan

¹ Pada 2019, Wilmar memulai konsultasi dengan pemangku kepentingan eksternal, termasuk RSPO, Organisasi Masyarakat Sipil (CSO), dan perusahaan kelompok konsumen untuk mengembangkan pedoman internal yang jelas bagi penjelasan mengenai aturan dan regulasi terkait pengertian ‘tingkat grup’. Definisi ‘grup’ kini disesuaikan dengan revisi atas definisi ‘[Keanggotaan Grup](#)’ RSPO yang diterbitkan pada Februari 2020 dan dapat dilihat di https://drive.google.com/file/d/16lwiPtr95UjztUryQQxTGI_oGYniDflw/view?usp=sharing

penegakan HAM. Wilmar menyadari perlunya melibatkan dan mendukung pihak pemasok kami agar operasi yang dijalankannya mematuhi kebijakan yang ada dan menanamkan perubahan yang positif.

Melalui tanggapan yang diterima dari beberapa konsultasi dengan para ahli dan pemangku kepentingan, Wilmar menyadari bahwa persoalan terkait HAM, keputusan untuk mundur sebagai pembeli dapat merugikan kelompok rentan. Dalam proses penanganan keluhan, Wilmar akan sedini mungkin menyampaikan prosedur keluhan, termasuk proses pengambilan keputusan kasus potensi penangguhan kepada perwakilan masyarakat dan pembela HAM (yang bersedia terlibat langsung dengan Wilmar), untuk mengadakan diskusi mengenai potensi dampak dari keputusan penangguhan. Diskusi ini akan mempertimbangkan panduan seputar pelepasan tanggung jawab, sejalan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam Panduan Uji Tuntas/Due Diligence OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) untuk Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab dan Prinsip Panduan PBB mengenai Bisnis dan Hak Asasi Manusia (UNGP). Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa semua upaya telah dilakukan sebelum memutuskan penangguhan pemasok, karena hal ini dapat memengaruhi kemampuan pekerja dan masyarakat yang terdampak untuk mengakses pemulihan dan perbaikan.

Protokol ini tidak menjadi halangan bagi partisipasi dan upaya Wilmar untuk terlibat dalam proses-proses yang melibatkan pihak-pihak terkait untuk membantu meningkatkan hak pekerja dan masyarakat secara umum.

PENYUSUNAN PROTOKOL

Protokol ini dikembangkan melalui proses konsultasi dengan pemangku kepentingan yang melibatkan sejumlah organisasi dari Indonesia, Malaysia, dan organisasi internasional di bidang HAM, buruh, lahan, dan hak masyarakat.

Meskipun prinsip dan pendekatan dari protokol ini relevan secara global, sebagian besar rancangan dan penyusunan protokol ini didasarkan pada konsultasi dengan pemangku kepentingan di Indonesia dan Malaysia yang mendapatkan jejak dampak terbesar dari Wilmar dan sebagian besar keluhan yang diajukan hingga saat ini berasal dari kedua negara tersebut. Konsultasi serupa dengan pemangku kepentingan terkait di wilayah penghasil lainnya mungkin akan dilakukan di masa mendatang.

1. JENIS KETIDAKPATUHAN TERHADAP KEBIJAKAN NDPE WILMAR YANG DIATUR DALAM PROTOKOL INI

Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa pemasok kami mematuhi peraturan kebijakan NDPE dan kami akan menangani semua keluhan yang masuk melalui Prosedur Keluhan dengan tepat waktu. Kami memahami bahwa beberapa ketidakpatuhan terhadap kebijakan Tanpa Eksploitasi memerlukan prioritas tindakan dan pengawasan karena dampak negatifnya yang berat terhadap HAM. Ketidakpatuhan yang dijelaskan berikut ini termasuk dalam lingkup protokol ini.

Kotak 1: Jenis ketidakpatuhan terhadap kebijakan Tanpa Eksploitasi

Situasi di mana bukti terverifikasi di bawah ini ditemukan pada saat verifikasi keluhan dan/atau investigasi akar masalah.

i. Untuk keluhan yang berkaitan dengan penghormatan terhadap hak pekerja:

- Penggunaan pekerja dari praktik perdagangan manusia, praktik kerja paksa, atau praktik kerja mengikat²
- Penggunaan pekerja anak,³ atau pekerja muda yang melakukan pekerjaan berbahaya (pekerja di atas usia minimum untuk bekerja tetapi kurang dari 18 tahun)
- Pelanggaran sistematis terhadap hak pekerja dan persyaratan hukum terkait hal-hal berikut ini.
 - Kebebasan berserikat dan perjanjian kerja bersama
 - Upah minimum dan jam kerja
 - Kesehatan dan keselamatan pekerja
 - Perlakuan yang adil dan setara

ii. Untuk keluhan yang berkaitan dengan hak Masyarakat Adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan:⁴

- Untuk pengembangan lahan baru setelah tanggal 24 September 2020, tidak terpenuhinya proses Persetujuan atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan (FPIC) hingga merugikan pemegang dan pengguna hak hukum, hak masyarakat, atau hak adat yang dapat dibuktikan
- Tidak mematuhi undang-undang terkait akuisisi, penggunaan, atau pengembangan lahan sawit setelah tanggal 24 September 2020 yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang dan pengguna hak hukum, hak masyarakat, atau hak adat yang dapat dibuktikan
- Penggusuran warga secara paksa setelah tanggal 24 September 2020 dari lahan tempat mereka memegang hak hukum, hak masyarakat, atau hak adat yang dapat dibuktikan

iii. Untuk semua keluhan yang berkaitan dengan pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (*whistleblower*), pihak pengadu, atau perwakilan masyarakat:

- Ancaman, gangguan, intimidasi, penggunaan kekerasan, atau tindak balasan terhadap pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (*whistleblower*), pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat

Unit Keluhan Wilmar akan melakukan verifikasi terhadap semua keluhan, melalui investigasi spesifik, konsultasi dengan pemangku kepentingan, dan mengumpulkan data lapangan, sesuai dengan Prosedur Keluhan. Melalui proses ini, Unit Keluhan kemudian akan mengidentifikasi ketidakpatuhan terhadap kebijakan Tanpa Eksploitasi yang termasuk ke dalam lingkup protokol ini.

Beberapa kasus yang sensitif akan membutuhkan investigasi pihak ketiga secara independen yang dilakukan oleh pihak profesional yang memiliki pengalaman di bidang ini, terutama jika terdapat kekhawatiran bahwa investigasi ini dapat menimbulkan risiko bagi masyarakat rentan.

² Praktik kerja paksa atau kerja mengikat sesuai definisi ILO, dan indikator kerja paksa. i) Indikator Kerja Paksa ILO. Diambil dari https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf dan ii) ILO Memerangi Kerja Paksa – Buku Panduan untuk Pengusaha dan Pebisnis. Diambil dari situs web ILO: https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS_101171/lang--en/index.htm

³ Berdasarkan definisi ILO mengenai pekerja anak dan pekerja muda yang melakukan pekerjaan berbahaya, dan Kebijakan Perlindungan Anak Wilmar

⁴ Wilmar masih akan tetap menyelidiki dan menangani keluhan aktif terhadap pemasok yang terjadi sebelum tanggal 24 September 2020 sesuai Prosedur Keluhan yang ada.

Tabel 1 menyajikan penjelasan lebih lanjut tentang kondisi-kondisi yang menunjukkan adanya ketidakpatuhan yang disebutkan di atas.

Tabel 1

Hak Pekerja	Penggunaan pekerja dari praktik perdagangan manusia, praktik kerja paksa, atau praktik kerja mengikat
	<p>Sesuai definisi ILO mengenai praktik kerja paksa, bukti yang dibutuhkan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekurang-kurangnya terdapat satu indikator ketidaksukarelaan dan • Sekurang-kurangnya terdapat satu indikator hukuman, ancaman hukuman, dan pemaksaan terkait indikator ketidaksukarelaan yang ada <p>Ketidaksukarelaan terjadi jika pekerjaan dilakukan oleh seseorang yang tidak menawarkan dirinya dengan bebas untuk melakukan pekerjaan tersebut. Indikator ketidaksukarelaan dapat muncul pada saat tahap perekrutan, kerja, atau pemutusan hubungan kerja dan mencakup situasi di mana perekrutan melibatkan janji-janji palsu, atau di mana hukuman diberikan kepada pekerja jika keluar dari pekerjaan.</p> <p><i>Contoh: upah ditahan secara sistematis dan sengaja sebagai cara untuk memaksa pekerja agar tetap bekerja, praktik perekrutan yang menipu termasuk janji palsu mengenai kondisi kerja dan upah, alih kontrak, persyaratan bagi karyawan untuk bekerja lembur lebih lama daripada yang diperbolehkan Undang-undang dalam bentuk ancaman, atau untuk memperoleh upah minimum.</i></p> <p>Hukuman, ancaman hukuman, dan pemaksaan terjadi ketika pekerjaan dilakukan untuk menghindari hukuman atau ancaman dikenakannya hukuman oleh pemberi kerja atau pihak ketiga kepada pekerja. Hal tersebut dapat menggunakan cara-cara halus seperti utang yang dimanipulasi atau penahanan dokumen identitas, atau ancaman pelaporan kepada otoritas imigrasi.</p> <p><i>Contoh: penahanan dokumen identitas oleh pemberi kerja jika pekerja tidak dapat mengakses dokumen tersebut sesuai kehendaknya, kekerasan fisik terhadap pekerja, dibatasinya pergerakan karena isolasi, penahanan, atau pengawasan.</i></p> <p>Pekerja dari praktik perdagangan manusia - jika pekerja direkrut, diangkut, disembunyikan, atau diterima dengan ancaman, tipuan, penyalahgunaan wewenang atau posisi rentan untuk tujuan dipekerjakan secara paksa.</p> <p><i>Contoh: pekerja migran yang direkrut melalui cara-cara yang menipu, dibawa dari satu lokasi ke lokasi lainnya, dan berujung pada situasi eksploitasi buruh di mana kebebasan mereka dibatasi dan [ancaman] hukuman diberlakukan sebagai syarat agar pekerja tetap terikat pada pekerjaan tersebut.</i></p>
	Penggunaan pekerja anak atau pekerja muda yang melakukan pekerjaan berbahaya
	<ul style="list-style-type: none"> • Segala bentuk perbudakan, praktik kerja mengikat, atau perdagangan anak pada konteks apapun. • Anak di bawah usia 15 tahun (atau di bawah usia minimum menurut peraturan nasional, tergantung mana standar usia yang lebih tinggi) bekerja di pabrik atau perkebunan perusahaan. • Pekerja usia muda melakukan pekerjaan berbahaya (mis. penggunaan mesin, pengaplikasian bahan agro-kimia). • Perusahaan diketahui memperbolehkan atau mendorong praktik pekerja anak di perkebunan perusahaan yang menghalangi anak-anak untuk mengakses pendidikan (mis. anak-anak membantu anggota keluarga atau pekerja lain untuk memenuhi target harian).

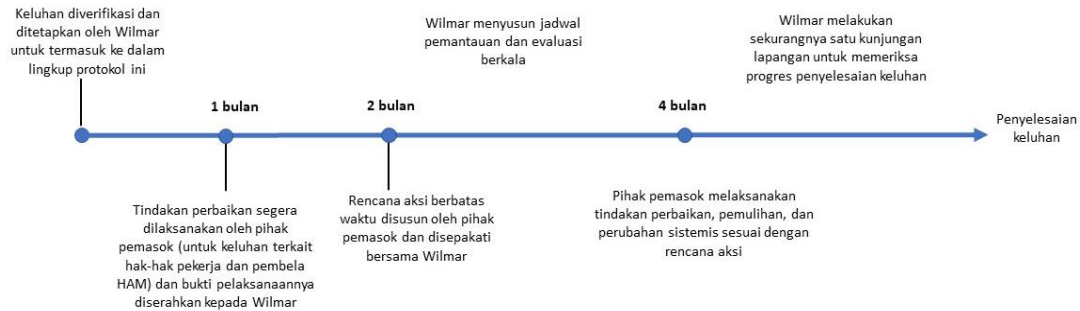
	<p>Pelanggaran sistematis terhadap hak pekerja dan persyaratan hukum terkait kebebasan berserikat dan perjanjian kerja bersama; upah minimum dan jam kerja; kesehatan dan keselamatan pekerja; perlakuan yang adil dan setara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segala bentuk pencegahan kebebasan berasosiasi atau berpartisipasi pada serikat kerja oleh perusahaan, termasuk di dalamnya pembatasan atau pelarangan akses terhadap serikat, perubahan pada kondisi kerja, diskriminasi, dan/atau pemecatan. • Ketidakberhasilan dalam membayar upah minimum atau mematuhi UU mengenai status pekerja, upah, batas jam kerja, dan hari untuk beristirahat. • Ketidakberhasilan dalam mendaftarkan pekerja pada jaminan sosial sesuai persyaratan hukum yang berlaku. • Keterpaparan pekerja terhadap kondisi kerja yang berbahaya tanpa adanya pelindung yang diwajibkan hukum yang berlaku. • Praktik diskriminasi, mis. ketidaksetaraan upah untuk pekerjaan yang sama, tindakan pilih kasih, atau preferensi tertentu (di antaranya) terhadap gender, usia, ras, agama, atau status perkawinan yang tidak memiliki dasar obyektif. • Diskriminasi berbasis gender, mis. pembatasan akses terhadap tunjangan legal khusus perempuan seperti cuti haid, jumlah pekerja perempuan yang masih berstatus kerja lepas/ sementara yang tidak proporsional, tidak menindak keluhan pelecehan dan kekerasan seksual di tempat kerja, peningkatan risiko kesehatan dan keselamatan perempuan secara berlebihan, atau tes kehamilan yang diskriminatif.
Hak Masyarakat Adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan	<p>Untuk pengembangan lahan baru setelah tanggal 24 September 2020, tidak terpenuhinya proses Persetujuan atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan (FPIC) hingga merugikan pemegang dan pengguna hak hukum, hak masyarakat, atau hak adat yang dapat dibuktikan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak pemasok tidak mematuhi prinsip-prinsip FPIC saat melakukan akuisisi lahan, memanfaatkan lahan, atau pun melaksanakan suatu proyek yang berdampak pada pemegang dan pengguna hak atas lahan yang dapat dibuktikan. Contoh bukti yang mendukung kepatuhan terhadap prinsip-prinsip FPIC yakni (tetapi tidak terbatas pada) dokumentasi (mis. foto, peta, dokumen yang ditandatangani, catatan rapat (termasuk agenda, notula, dan daftar kehadiran), dll.) untuk mendukung bahwa informasi mengenai proyek tersebut telah disampaikan kepada masyarakat dalam bahasa setempat dan menggunakan proses yang secara tradisional menjangkau kelompok-kelompok yang dirugikan, konsultasi dengan pemegang dan pengguna hak yang terdampak telah dilakukan untuk membahas rincian proyek dan dampak yang mungkin timbul beserta strategi mitigasinya, dan masyarakat tidak dipaksa untuk memberikan persetujuan dan diberikan opsi yang wajar untuk menolak proyek.
	<p>Tidak mematuhi undang-undang terkait akuisisi, penggunaan atau pengembangan lahan sawit setelah tanggal 24 September 2020 yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang atau pengguna hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Pemasok tidak memiliki catatan untuk mendukung bahwa kompensasi yang didasarkan pada negosiasi dan telah disepakati untuk akuisisi, penggunaan, atau pengembangan lahan telah diberikan kepada pemegang dan pengguna hak atas hilangnya hak dan pemanfaatan mereka. Kompensasi dapat berupa uang dan non-uang (mis. lahan kebun alternatif, pemukiman, bagi hasil, dll.). • Perusahaan tidak melakukan penilaian dampak lingkungan dan sosial (ESIA) sesuai persyaratan hukum yang berlaku untuk mengidentifikasi dampak negatif terhadap lingkungan dan mata pencaharian masyarakat, termasuk di dalamnya dampak sosial dan dampak terhadap hak dan pemanfaatan lahan <p>Pengusuran warga secara paksa setelah tanggal 24 September 2020 dari lahan tempat mereka memegang hak hukum, hak masyarakat, atau hak adat yang dapat dibuktikan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak pemasok telah menyebabkan, berkontribusi atau memiliki kaitan langsung dengan dipaksanya pemegang hak dan pengguna hak untuk pindah dari lahan atau berhenti menggunakan lahan dengan pemaksaan yang tidak sah melalui cara (tetapi tidak terbatas pada) kekerasan fisik, menghalangi akses terhadap lahan, atau tindakan penahanan. • Pihak pemasok telah menyebabkan, berkontribusi dalam, atau memiliki kaitan langsung dengan dipaksanya pemegang hak dan pengguna hak untuk pindah dari lahan atau berhenti menggunakan lahan melalui cara-cara nonfisik seperti (tetapi tidak terbatas pada) ancaman, kekerasan, atau intimidasi.
<p>Pembela HAM, Saksi Pengungkap/Pelapor (Whistleblower), Pihak Pengadu atau Perwakilan Masyarakat</p>	<p>Ancaman, gangguan, intimidasi, penggunaan kekerasan, atau terjadinya tindak balasan terhadap pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (whistleblower), pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak pemasok telah menyebabkan atau berkontribusi terhadap tindak atau kekerasan, intimidasi atau tindak balasan terhadap integritas fisik dan/atau psikologi pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (whistleblower), pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat, atau terhadap kelompok keluarganya, atau terhadap propertinya, dan/atau perubahan yang tidak sepatutnya dalam kondisi kerjanya, termasuk pemutusan hubungan kerja. • Pemasok telah mengajukan penahanan terhadap pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (whistleblower), pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat oleh pihak berwenang (mis. tuntutan pidana, penangkapan secara sewenang-wenang, dll.) kepada pihak otoritas negara karena mengangkat persoalan, mengajukan pengaduan, atau berpartisipasi dalam investigasi atau pengungkapan mengenai pemasok. <p><i>Hal ini tidak termasuk segala bentuk tindakan wajar yang dilakukan pemasok untuk membela atau melindungi setiap orang atau properti (baik yang dapat maupun yang tidak dapat dipindahkan) dari bahaya, ancaman, kerusakan atau kerugian sebenarnya.</i></p>

⁵ Protokol ini mengacu pada Pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor, pihak pengadu atau perwakilan masyarakat sebagaimana yang dijelaskan dalam Kebijakan RSPO mengenai Perlindungan terhadap Pembela HAM, Saksi Pengungkap/Pelapor (Whistleblower), Pihak Pengadu, dan Perwakilan Masyarakat. (<https://rspo.org/news-and-events/announcements/rspo-policy-on-human-rights-defenders-whistleblowers-complainants-and-community-spokespersons>)

2. PENANGANAN KELUHAN YANG MUNCUL AKIBAT KETIDAKPATUHAN TERHADAP KEBIJAKAN TANPA EKSPLOITASI DALAM LINGKUP PROTOKOL INI

Berikut ini adalah beberapa langkah yang diperlukan untuk menangani proses keluhan yang telah diverifikasi di dalam lingkup protokol ini. Lihat Gambar 1 untuk gambaran proses umum dan lini masa dan Bagian 2.1 – 2.3 untuk informasi lebih terperinci.



Gambar 1: Gambaran umum proses dan lini masa yang disederhanakan

2.1 Rencana aksi berbatas waktu (*Time-bound Action Plan*)

Sebagai langkah penting dalam menangani keluhan, pemasok harus membuat rencana aksi berbatas waktu untuk kasus keluhan, yang disepakati bersama Wilmar, dalam waktu dua bulan setelah Wilmar memverifikasi keluhan. Rencana ini harus dibuat sejalan dengan kebijakan Wilmar. Pihak dan/atau ahli serta pemangku kepentingan yang terdampak harus diajak berkonsultasi dan dilibatkan (jika sesuai atau diminta). Rencana aksi berbatas waktu harus mencakup tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan oleh pemasok, beserta remediasi dan langkah-langkah jangka panjang untuk perubahan sistemis di tingkat grup. Rencana aksi berbatas waktu yang menyoroti tindakan dan kerangka waktu utama untuk penyelesaian akan disediakan bagi publik.

Rencana aksi yang baik perlu mempertimbangkan konteks keluhan yang terjadi dan menyediakan jadwal konkret terkait setiap tahap pada proses penyelesaian, pemantauan, dan pelaporan perkembangan keluhan. Rencana ini harus mencakup:

1. Tindakan perbaikan untuk menangani ketidakpatuhan yang teridentifikasi, yang mencegah pelapor keluhan dan pihak yang terdampak dari konsekuensi negatif yang tidak diinginkan, seraya terus melindungi masyarakat rentan.
2. Analisis akar masalah khusus keluhan idealnya dilaksanakan oleh pihak ketiga independen, atau dengan dukungan ahli, dan dikonsultasikan dengan pihak-pihak yang terdampak atau perwakilan yang dipilihnya.⁶
3. Melakukan penilaian risiko atas HAM yang berkaitan dengan keluhan di kelompok pemasok untuk mematuhi kebijakan Tanpa Eksploitasi Wilmar..
4. Rencana pemulihan untuk pihak-pihak yang terdampak dibuat berdasarkan konsultasi dengan pihak terdampak yang dimaksud atau perwakilan yang dipilihnya secara sah.⁷

⁶ Untuk kasus terkait pelanggaran ketenagakerjaan dan hak-hak pekerja, konsultasi dengan perwakilan terpilih juga dapat mengikutsertakan serikat atau perwakilan pekerja.

⁷ Untuk kasus yang melibatkan hak Masyarakat Adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan akan diputuskan dan disampaikan melalui proses pengambilan keputusan di dalam masyarakat

5. Pemasok membuat perubahan sistematis (mis. sistem baru, pelatihan, keahlian baru) guna mengatasi akar masalah.
6. Indikator perkembangan/kemajuan dan kegiatan pemantauan yang telah disetujui oleh Wilmar.
7. Komitmen untuk berkomunikasi dan berdialog secara rutin dengan pihak-pihak terdampak mengenai perkembangan rencana aksi berbatas waktu, termasuk komunikasi dua kali setahun mengenai kemajuan kepada Wilmar, pihak terdampak, dan pihak pengadu dan/atau perwakilannya.

2.2 Pelaksanaan Tindakan Perbaikan, Tindakan Pemulihan, dan Perubahan Sistemis

Bergantung pada sifat dan tingkat keparahan keluhan serta tingkat risiko atau kerugian yang dialami pihak terdampak, dapat ditetapkan bahwa pemasok harus melakukan tindakan perbaikan secepatnya untuk menghilangkan dan/atau mencegah kerusakan atau risiko kerusakan lebih lanjut terhadap pihak terdampak. Sebagai contoh, jika terjadi kasus penggunaan tenaga kerja anak, keterpaparan pekerja terhadap kondisi kerja yang berbahaya, pembatasan kebebasan bergerak pada pekerja, atau ancaman/kekerasan terhadap pembela HAM yang terverifikasi, maka praktik eksploitasi atau kekerasan dimaksud harus segera dihentikan. Tindakan perbaikan harus dilaksanakan setelah satu bulan proses verifikasi keluhan dan disertai bukti pendukung pelaksanaan untuk diverifikasi oleh Wilmar.

Proses penyelesaian kasus keluhan terkait hak Masyarakat Adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan bisa sangat rumit dan panjang. Dalam hal ini, pemasok harus menunjukkan bukti kredibel bahwa tindakan konkret yang diambil sudah sesuai dengan praktik FPIC, dan proses penyelesaian telah menetapkan jadwal yang jelas dan disepakati oleh semua pihak. Artinya, terdapat prosedur yang nyata mengenai pelibatan masyarakat, termasuk di antaranya penyediaan informasi secara jelas dalam bentuk yang dapat dipahami masyarakat, pengakuan atas perwakilan yang dipilih secara sah, dan dokumentasi menyeluruh yang mencakup semua pelibatan serta kesepakatan.

Selain melaksanakan tindakan perbaikan, pemasok juga harus memastikan bahwa akses pemulihan atas kerugian yang ditimbulkan tersedia bagi pihak yang terdampak. Pemasok harus memberikan bukti kredibel bahwa tindakan pemulihan yang sejalan dengan kebijakan Wilmar telah diidentifikasi melalui partisipasi dari pihak yang terdampak,⁸ dan telah diterapkan sesuai kepuasan dari pihak terdampak dan dengan cara yang melindungi pihak terdampak.

Sebagai bagian dari keterlibatan pemasok untuk terus melakukan perbaikan dan menunjukkan perubahan sistemis di tingkat grup, Wilmar akan meminta pemasok untuk memberikan bukti kredibel yang menunjukkan bahwa terdapat sistem, prosedur, dan/atau proses yang sedang diterapkan di tingkat Grup, yang mengatasi akar masalah ketidakpatuhan dan mengurangi kemungkinan terulangnya kembali masalah tersebut (sesuai jadwal yang disepakati dalam rencana aksi). Hal ini mencakup sosialisasi dan penafsiran temuan serta pembelajaran yang dipetik dari penilaian risiko HAM dan analisis akar masalah dari ketidakpatuhan hingga mengakibatkan perubahan sistem di tingkat grup, dan memastikan sumber daya staf dan alokasi anggaran yang memadai guna mengatasi perubahan sistemis dan memantau dampak yang ditimbulkan.

⁸ Ini artinya ada komunikasi responsif dua arah yang didasarkan pada itikad baik dari kedua belah pihak. Termasuk terlibat dengan pemangku kepentingan yang relevan sebelum keputusan diambil.

Daftar tindakan perbaikan, tindakan pemulihan, dan perubahan sistemis yang tidak lengkap terkait berbagai jenis ketidakpatuhan terhadap kebijakan Tanpa Eksploitasi yang dijelaskan dalam Tabel 1, disajikan di Bagian 2.2.1 di bawah ini.

2.2.1 Persyaratan spesifik terkait berbagai jenis ketidakpatuhan terhadap kebijakan Tanpa Eksploitasi

Tindakan Perbaikan dan Pemulihan berlaku untuk keluhan tertentu yang terverifikasi dan ketidakpatuhan pada kebijakan Tanpa Eksploitasi yang teridentifikasi. Perubahan Sistemis diperlukan di tingkat grup perusahaan. Tindakan yang disajikan pada Tabel 2 – 4 tidak bersifat menyeluruh atau berlaku untuk setiap kasus keluhan.⁹ Wilmar dapat meminta semua kasus ini dari pemasok, beserta tindakan tambahan atau tindakan lain yang perlu dilakukan untuk menangani dan menyelesaikan keluhan berdasarkan informasi dan keadaan yang ada di setiap kasus. Tindakan yang diambil harus dipandu melalui proses konsultasi bersama pihak terdampak, sehingga hanya beberapa tindakan tercatat yang dapat dilaksanakan.

Pada kasus yang melibatkan praktik kerja paksa, pekerja dari praktik perdagangan manusia, dan bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak, sangat penting untuk meminta saran dan bantuan dari lembaga negara, organisasi, dan/atau ahli terkemuka untuk menentukan strategi yang tepat dan upaya perbaikan dan perlindungan sesuai dengan harapan, kepentingan, dan partisipasi korban untuk memastikan agar tindakan yang diambil tidak menempatkan korban dan keluarganya dalam situasi yang lebih rentan secara tidak sengaja. Tindakan cepat perlu diberikan terhadap bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak dan yang terpenting adalah keselamatan anak dan keluarganya.

⁹ Untuk setiap kasus, akan ada penetapan mengenai tindakan tertentu yang dianggap penting dalam menyelesaikan keluhan, yang mencakup penyusunan, komunikasi dan pelatihan mekanisme keluhan secara rutin, kerja sama dalam penyelidikan yudisial dan non-yudisial, dan penyusunan prosedur untuk berdialog dan berkonsultasi dengan pihak terdampak, dll.

Tabel 2: Untuk ketidakpatuhan yang berkaitan dengan penghormatan terhadap hak-hak pekerja

Pekerja dari praktik perdagangan manusia, praktik kerja paksa, atau praktik kerja mengikat		
Tindakan Perbaikan	Tindakan Pemulihan	Perubahan Sistemis di Tingkat Grup
<p><u>Secepatnya (dalam satu bulan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Penghapusan indikator kerja paksa melalui tindakan berikut ini: <ul style="list-style-type: none"> o Menghapus pembatasan kebebasan bergerak. o Memberikan fasilitas dasar dan akses komunikasi bagi pekerja, dan memungkinkan pekerja untuk dapat bergerak tanpa rasa takut atau risiko kekhawatiran. o Memastikan agar pekerja memiliki penguasaan atau akses tidak terbatas terhadap dokumen identitas dan perjalanannya, seraya membuat solusi jangka panjang untuk persoalan penyimpanan dokumen (mis. memfasilitasi kepulangan pekerja, memiliki mekanisme penyimpanan atau akses yang mudah terhadap dokumen oleh pekerja, dll.). o Menghentikan praktik pelecehan dan kekerasan. o Menghentikan pemotongan atau penahanan upah secara tidak resmi, dan berkomitmen mengembalikan jumlah upah yang dipotong/ditahan. o Menilai kondisi/kesehatan pekerja yang ditemukan dalam situasi kerja paksa atau praktik perdagangan manusia, dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan finansial dan non-finansial (mis. membantu mengganti kerugian/restitusi, pemulangan ke negara asal/repatriasi, atau pembayaran utang). - Pembayaran berupa uang yang harus diserahkan kepada korban (mis. utang gaji pekerja, uang lembur, biaya perekrutan, biaya repatriasi) disertai konfirmasi dari pekerja bahwa semua pembayaran telah dilunasi dan seluruh kerusakan telah diperbaiki. - Mediasi, bantuan hukum diberikan kepada pekerja. - Pihak-pihak yang terlibat, mis. agen dan subagen perekrutan yang bersalah, telah diputus hubungan kerja atau diharuskan membayar kompensasi kepada pekerja. - Perjanjian jasa yang berisi persyaratan kepatuhan terhadap standar ketenagakerjaan (untuk pekerja yang sebelumnya bekerja tanpa kontrak yang layak) telah ditandatangani. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan kebijakan dan prosedur perekrutan dan penerimaan pekerja secara etis. - Kepatuhan terhadap persyaratan tidak adanya praktik kerja paksa yang tercakup dalam perjanjian jasa dan transaksi dengan kontraktor, penyedia, dan agen tenaga kerja. - Staf atau agen perekrutan memahami kebijakan yang melarang praktik kerja paksa dan ketentuan yang tercakup di dalam perjanjian jasanya. - Dilaksanakannya Orientasi Pra Pemberangkatan yang menginformasikan calon pekerja mengenai kebijakan 'bebas praktik kerja paksa'. - Tersedianya proses verifikasi (untuk memastikan tidak ada biaya yang dibebankan, syarat dan ketentuan dijelaskan dengan baik, dll.), dan pekerja yang baru direkrut mengonfirmasi bahwa tidak ada biaya yang dibayarkan terkait perekrutannya. - Pemasok dapat menunjukkan bukti bahwa telah menyelesaikan pengeluaran dan biaya terkait perekrutan pekerja. - Menetapkan hubungan kerja yang jelas, menghapus pembayaran biaya perekrutan pekerja, memberikan kontrak tertulis resmi untuk pekerja. - Tersedianya sistem pemantauan yang menyertakan evaluasi pihak ketiga internal dan/atau independen secara berkala, serta saluran komunikasi pekerja yang aman dan bersifat pribadi. - Menyiapkan sistem untuk menganalisis upah yang dibayarkan dan memantau pembayaran upah minimum.

<p>menempatkan pekerja dalam kondisi aman dan terjamin. Misalnya, jika pekerja ditahan/dikurung di asrama yang dikelola agen, kekurangan makanan, pekerja menjadi sasaran kekerasan fisik atau seksual, pekerja dipaksa menggunakan zat adiktif/obat terlarang, atau pekerja dipaksa terlibat dalam kegiatan ilegal seperti prostitusi (yang digolongkan sebagai kejahatan di banyak negara), dll. Dalam kasus demikian atau kondisi serupa, perusahaan harus segera memastikan kesejahteraan/kondisi kesehatan pekerja dengan menempatkannya di bawah pengamanan dan perlindungan perusahaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menanggihkan penyedia jasa atau kontraktor tenaga kerja yang terbukti terlibat menggunakan tenaga kerja dari praktik perdagangan manusia, praktik kerja paksa, atau praktik kerja mengikat, jika mereka menolak menyelesaikan permasalahan dimaksud dan tidak berkomitmen menyediakan akses pemulihan bagi pekerja yang terdampak. 		<ul style="list-style-type: none"> - Menurunkan target kerja yang berlebihan tanpa mengurangi kompensasi. - Memperbaiki kondisi mata pencaharian. - Program pelatihan dan peningkatan kesadartahuan bagi semua pekerja mengenai saluran keluhan yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan terkait tenaga kerja dari praktik perdagangan manusia, praktik kerja paksa, dan praktik kerja mengikat.
Pekerja anak atau pekerja muda yang melakukan pekerjaan berbahaya		
Tindakan Perbaikan	Tindakan Pemulihan	Perubahan Sistemis di Tingkat Grup
<p><u>Secepatnya (dalam satu bulan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghapus pekerja anak (yang berada di bawah usia minimum) dan memastikan anak berada di tempat yang aman. - Menghentikan praktik mempekerjakan anak di bawah usia minimum. - Menghubungi orang tua atau wali, jika memungkinkan, untuk memahami alasan 	<ul style="list-style-type: none"> - Sesuai Kebijakan Wilmar mengenai Perlindungan Anak, pemasok harus membuat rencana pemulihan yang menjamin edukasi/pendidikan anak serta melindungi kesejahteraan jasmani dan ekonominya, (jika memungkinkan) berkonsultasi dengan otoritas pemerintah daerah, serta berunding dengan 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat, menerapkan, dan melakukan sosialisasi kebijakan perlindungan anak. - Mengadakan program pelatihan/peningkatan kesadartahuan bagi staf mengenai risiko terkait mempekerjakan pekerja muda (anak usia di bawah 18 tahun) dan anak-anak.

<p>mengapa anak bekerja dan menyepakati opsi pemulihan untuk situasi tertentu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak mempekerjakan pekerja muda untuk pekerjaan yang berbahaya. - Memulai penerapan tindakan dan/atau langkah-langkah perlindungan yang teridentifikasi, mis. pemindahan dari tempat kerja, penyediaan tempat penampungan darurat, konseling, dll. <i>Catatan: Diakui bahwa penyelesaian semua tindakan perlindungan yang teridentifikasi ini memerlukan waktu lebih dari satu bulan, sehingga dibutuhkan klarifikasi jangka waktu.</i> 	<p>dan menghargai pandangan anak yang bersangkutan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keluarga pekerja anak diberi kompensasi dan memastikan bahwa mereka telah mendapatkan kompensasi dimaksud. - Anak-anak bersekolah dan biaya pendidikannya ditanggung untuk menyelesaikan sekolah wajib. - Dilakukannya pemeriksaan kesehatan dan tindakan yang tepat, jika perlu. - Jika anak memenuhi persyaratan usia sebagai pekerja muda pada periode pemulihan, anak tersebut dapat ditawarkan pekerjaan yang sesuai dengan usianya, dengan pembatasan protektif pada jam kerja dan jenis pekerjaan, dan diberikan pengawasan yang diperlukan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan proaktif yang dilakukan pemasok guna memastikan agar anak-anak dari para pekerjanya bersekolah. - Program peningkatan kesadartahuan bagi orang tua agar memahami risiko pekerja anak. - Terdapat sistem untuk meninjau dan memantau akses atau penyediaan fasilitas perawatan anak, pendidikan, dan infrastruktur ramah anak di semua lokasi. - Tersedianya sistem pemantauan yang menyertakan evaluasi pihak ketiga internal dan/atau independen secara berkala. - Terdapat proses perekrutan untuk menyaring pekerja di bawah umur, dan pelatihan untuk individu yang bertanggung jawab melakukan proses perekrutan. - Dokumentasi catatan terperinci mengenai pekerja muda yang bekerja dalam operasinya (termasuk di dalamnya tanggal masuk kerja, deskripsi tugas, dan salinan dokumen identitas diri yang diberikan untuk membuktikan usianya), beserta panduan pengelolaan operasional mengenai daftar pekerjaan berbahaya yang tidak dapat dilakukan anak-anak. - Melakukan penilaian atas perhitungan upah yang berlaku di perusahaan guna memahami apakah upah ini memenuhi kebutuhan dasar dan ekspektasi atas upah yang layak,¹⁰ serta melakukan penyesuaian jika kedua hal dimaksud tidak terpenuhi.
<p>Pelanggaran sistematis terhadap hak pekerja dan persyaratan hukum terkait kebebasan berserikat dan perjanjian kerja bersama; upah minimum dan jam kerja; kesehatan dan keselamatan pekerja; dan perlakuan yang adil dan setara</p>		
<p>Tindakan Perbaikan</p>	<p>Tindakan Pemulihan</p>	<p>Perubahan Sistemis di Tingkat Grup</p>
<p><u>Secepatnya (dalam satu bulan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghapus pembatasan kebebasan berserikat, mis. klausul kontrak yang tidak mengizinkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian kontrak kerja baru yang berisi ketentuan kepatuhan terhadap standar pekerja telah ditandatangani. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan sistem dan prosedur tingkat grup untuk memastikan kepatuhan terhadap semua perundang-undangan dan pedoman nasional yang relevan.

¹⁰ Mis. seperti yang diidentifikasi dalam *Panduan RSPO untuk Menerapkan Upah Hidup Layak* <https://www.rspo.org/resources/archive/907>

<p>keanggotaan serikat pekerja, akses terbatas bagi anggota serikat pekerja, dsb.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberi sanksi dan/atau memberhentikan personel perusahaan yang terlibat dalam pembubaran serikat pekerja jika terbukti melakukan tindakan yang melanggar kebijakan perusahaan. - Menjamin upah minimum selama jam kerja reguler. Setelah itu, upah kerja dibayarkan baik berdasarkan jumlah item yang dihasilkan ataupun berdasarkan jumlah jam lembur kerja. - Menghentikan penggunaan kontrak perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) yang baru dalam mempekerjakan pekerja dengan jabatan tetap, termasuk semua pekerja produksi bukan musiman, kecuali jika pekerja memilih tetap menjadi pekerja kontrak. - Menentukan pekerja mana saja yang saat ini memiliki PKWT yang kemudian harus diubah menjadi perjanjian kerja waktu reguler/tidak tertentu (PKWTT) berdasarkan persyaratan hukum, membuat rencana tindakan perbaikan untuk mengubah pekerja kontrak menjadi pekerja tetap, dan menyiapkan jadwal pelaksanaannya. - Menyediakan alat pelindung diri (APD) yang sesuai dan memastikan APD diberikan cuma-cuma kepada pekerja. - Menyediakan jaminan sosial dan perlindungan kesehatan untuk para pekerja sesuai persyaratan hukum. - Melakukan uji medis untuk menilai keterpaparan pekerja terhadap bahan kimia/pestisida. Jika batas aman terlampaui, maka segera terapkan tindakan pengendalian seperti sistem rotasi, intervensi medis, dll. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kompensasi bagi korban (mis. utang gaji pekerja, uang lembur, biaya medis) disertai bukti yang menunjukkan bahwa pekerja telah diberi kompensasi dan telah dilakukan tindakan pemulihan atas kerugian yang dialami. - Kompensasi bagi pekerja dapat berupa bantuan keuangan (mis. penyesuaian upah, pembayaran ganti rugi dalam bentuk tunjangan perlindungan sosial, dll.), dan/atau bentuk non-keuangan (seperti memberikan fasilitas penunjang kenyamanan pekerja, koperasi pekerja, dll.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan mekanisme untuk secara teratur memantau undang-undang, pedoman, dan standar baru yang berlaku. - Menetapkan proses pemantauan dan evaluasi termasuk pelacakan terhadap proses penyelesaian dan perkembangan tindakan perbaikan. - Kebijakan tingkat grup yang mengakui kebebasan berserikat serta hak berkumpul dan mengeluarkan pendapat. - Terlibat dalam proses perundingan/dialog bersama dengan itikad baik antara pekerja dan/atau serikat pekerja dan pengusaha untuk menetapkan syarat dan ketentuan serta sifat pekerjaan, jam kerja, dan kondisi kerja yang jelas, dll - Terdapat proses untuk memastikan tidak adanya diskriminasi terhadap pekerja terkait gaji, tunjangan, atau promosi kerja karena alasan keanggotaannya di serikat pekerja. - Jika tidak ada serikat pekerja, maka terdapat proses formal untuk komunikasi dua arah antara pekerja dan manajemen. - Analisis sistem penetapan upah untuk memahami apakah proses pengupahan memenuhi kriteria upah dan jam kerja minimum (sesuai persyaratan hukum, perjanjian kerja bersama, dll), dan penyesuaian harus dilakukan jika pengupahan tidak memenuhi kriteria dimaksud. - Pekerja diberi tahu mengenai hak kontrak dan hak hukumnya. - Rencana kesehatan dan keselamatan kerja didokumentasikan dan disampaikan dengan baik kepada pekerja untuk kemudian diterapkan. - Terdapat cara untuk melacak dan memahami undang-undang dan peraturan mengenai diskriminasi, penegakan disiplin, dan keluhan.
--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penilaian risiko kesehatan dan keselamatan di semua wilayah kerja, termasuk pertimbangan khusus bagi pekerja perempuan guna mengidentifikasi tindakan pengendalian yang tepat (mis. APD yang memadai dan sebagaimana mestinya, kondisi kerja yang dimodifikasi, dsb.). - Meninjau kebijakan dan prosedur guna memastikan bahwa praktik perekrutan, proses seleksi, pemberian kerja, pengupahan, dan promosi didasarkan pada keterampilan, kemampuan, kualitas, dan kondisi kesehatan, bukan pada gender atau kriteria yang bersifat subjektif. - Menghapus pembatasan akses terhadap tunjangan legal khusus perempuan, misalnya cuti haid, tunjangan persalinan, dll. 		<ul style="list-style-type: none"> - Kriteria perekrutan, proses seleksi, dan pemberian kerja secara obyektif untuk memastikan agar pekerja dipilih berdasarkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan. - Prosedur tertulis mengenai pendisiplinan dan pemutusan hubungan kerja yang diberlakukan setara untuk semua pekerja.
---	--	---

Tabel 3: Ketidapatuhan terhadap Hak Masyarakat Adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan

Untuk pengembangan lahan baru setelah tanggal 24 September 2020, tidak terpenuhinya proses Persetujuan atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan (FPIC) hingga merugikan pemegang dan pengguna hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan		
Tindakan Perbaikan	Tindakan Pemulihan	Perubahan Sistemis di Tingkat Grup
<ul style="list-style-type: none"> - Menghentikan kepemilikan atau penggunaan lahan yang tumpang tindih dengan atau melanggar hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan. - Melakukan mediasi bersama pihak terdampak untuk memusyawarahkan rencana lebih lanjut. - Melakukan proses untuk memperoleh Persetujuan Atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan (FPIC), jika masih memungkinkan dan layak secara hukum. Bukti dan dokumentasi harus mencakup peta, catatan konsultasi, pernyataan telah memberikan atau tidak memberikan persetujuan (diverifikasi oleh pemegang hak), kesepakatan hasil negosiasi, dan catatan kompensasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pemetaan partisipatif dan/atau penelusuran ulang hak atas lahan guna memperjelas sejauh mana penggantian kerugian atas lahan tersebut. - Pengembangan kriteria dan proses kompensasi yang dapat dibayarkan sebagai pengganti atau tambahan penggantian kerugian atas lahan, dan disepakati bersama dengan para pemegang hak. - Kompensasi tidak harus berupa uang dan bentuknya bisa bermacam-macam, termasuk sanksi terhadap pelaku yang bertanggung jawab di perusahaan, skema bagi hasil, pemberian kerja, penyediaan dan/atau pembiayaan untuk jasa 	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan kebijakan dan prosedur akuisisi dan pengembangan lahan di tingkat grup, termasuk pembatalan rencana pengembangan lahan setelah pemegang hak tidak memberikan persetujuannya. - Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai integrasi FPIC ke dalam operasi dan prosedur penanaman baru yang sedang berjalan. - Pengembangan kebijakan dan kriteria dalam menentukan kompensasi yang adil melalui

<ul style="list-style-type: none"> - Pemasok menunjukkan kepatuhan terhadap rencana aksi berbatas waktu sebagaimana tertuang di bagian 2.1.1. - Pelaksanaan rencana aksi berbatas waktu yang mengikutsertakan pemegang hak yang dirugikan dilakukan dengan menghormati proses pengambilan keputusan dalam masyarakat. - Jika memungkinkan, mendukung atau memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh saran dari pihak independen dan membantu memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang memadai. 	<p>lokal, pembiayaan dan/atau dukungan untuk proyek lokal, proyek tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), dll.</p>	<p>konsultasi dengan pemangku kepentingan terkait dan sejalan dengan norma internasional.¹¹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan mekanisme keluhan terhadap hak atas lahan dan pelibatan masyarakat agar mereka dapat menyampaikan kekhawatirannya serta memiliki proses penanganan masalah sebelum potensi konflik meningkat. Mekanisme keluhan ini harus memenuhi standar yang diakui secara internasional (seperti Panduan Prinsip-Prinsip Bisnis dan HAM PBB) dan program peningkatan kesadaran/pelatihan mengenai penggunaan panduan dimaksud juga harus disediakan bagi staf dan pemangku kepentingan terkait. - Pelatihan menyeluruh bagi staf terkait mengenai praktik terbaik dalam penerapan, kebijakan, dan prosedur FPIC.
<p>Tidak mematuhi undang-undang terkait akuisisi, penggunaan, atau pengembangan lahan sawit setelah tanggal 24 September 2020 yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang atau pengguna hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan</p>		
<p>Tindakan Perbaikan</p>	<p>Tindakan Pemulihan</p>	<p>Perubahan Sistem di Tingkat Grup</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Menghentikan kepemilikan atau penggunaan lahan yang tumpang tindih dengan atau melanggar hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan. - Pemasok menunjukkan kepatuhan terhadap rencana aksi berbatas waktu sebagaimana ditetapkan di bagian 2.1.1. - Rencana aksi berbatas waktu yang mengikutsertakan para pemegang hak yang dirugikan dilaksanakan dengan menghormati proses pengambilan keputusan dalam masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pemetaan partisipatif dan/atau penelusuran ulang hak atas lahan guna memperjelas kepemilikan dan penggunaan lahan yang sah berdasarkan hak yang dapat dibuktikan. - Kompensasi atas kerugian dan kerusakan akibat ketidakpatuhan terhadap hukum yang dapat berupa uang atau skema bagi hasil, pemberian kerja, penyediaan dan/atau pembiayaan jasa lokal, dan/atau pembiayaan dan/atau dukungan terhadap proyek lokal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan sistem, kebijakan, dan proses pada tingkat grup untuk melaksanakan praktik terbaik dalam proyek perluasan, pengembangan baru, atau proyek baru lainnya, termasuk sistem untuk mendokumentasikan proses, negosiasi, dan kesepakatan hasil negosiasi dan/atau klaim kompensasi sehubungan dengan akuisisi, penggunaan, dan pengembangan lahan. - Perubahan sistem yang dapat dibuktikan (mis. staf atau divisi yang ditunjuk untuk melaksanakan kebijakan/sistem, pelatihan sistematis, kebijakan

¹¹ Karena tidak ada panduan khusus untuk industri sawit, pengembangan SOP perlu mempertimbangkan konteks setempat dan mengacu pada (1) "Pedoman Sukarela FAO Tata Kelola Kepenguasaan Lahan, Perikanan, dan Kehutanan yang Bertanggung Jawab, dalam Konteks Kebertahanan Pangan Nasional" (VGGT); (2) Panduan Fasilitator Perlindungan Lahan Masyarakat Namati: <https://namati.org/wp-content/uploads/2016/02/Namati-Community-Land-Protection-Facilitators-Guide-Ed.1-2016-LR.pdf>; (3) RSPO P&C

		baru) guna mengubah cara pengoperasian sebelumnya.
Pengusuran warga secara paksa setelah tanggal 24 September 2020 dari lahan tempat mereka memegang hak hukum atau hak adat yang dapat dibuktikan		
Tindakan Perbaikan	Tindakan Pemulihan	Perubahan Sistemis di Tingkat Grup
<ul style="list-style-type: none"> - Menghentikan kepemilikan atau pengembangan lahan baru yang diperoleh melalui pengusuran warga secara paksa dari lahan tempat mereka memegang hak hukum atau hak adat. - Pemasok menunjukkan kepatuhan terhadap rencana aksi berbatas waktu sebagaimana ditetapkan di bagian 2.1.1. - Rencana aksi berbatas waktu yang mengikutsertakan pemegang hak yang dirugikan dilaksanakan dengan menghormati proses pengambilan keputusan dalam masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembalian lahan kepada pihak terdampak (jika hal ini tidak memungkinkan, mis. ketika proses pengembalian lahan diserahkan kepada pemerintah, maka akan dilakukan proses negosiasi mengenai alternatifnya). - Kompensasi atas kerugian dan kerusakan akibat pengusuran paksa, mis. hilangnya mata pencaharian, pendapatan, dan budaya, serta kerusakan fisik ataupun psikologis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan proses pada tingkat grup untuk melaksanakan praktik terbaik dalam proyek perluasan, pengembangan baru, atau proyek baru apa pun. - Perubahan sistem yang dapat dibuktikan (mis. staf atau divisi yang ditunjuk untuk melaksanakan kebijakan/sistem, pelatihan sistematis, kebijakan baru) untuk mencegah terjadinya pengusuran paksa di masa mendatang.

Tabel 4: Untuk ketidakpatuhan terhadap semua keluhan yang berkaitan dengan pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (*whistleblower*), pihak pengadu, atau perwakilan masyarakat

Ancaman, gangguan, intimidasi, penggunaan kekerasan, atau tindak balasan terhadap pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (<i>whistleblower</i>), pihak pengadu, atau perwakilan masyarakat		
Tindakan Perbaikan	Tindakan Pemulihan	Perubahan Sistemis di Tingkat Grup
<u>Secepatnya (dalam satu bulan)</u> <ul style="list-style-type: none"> - Menghentikan ancaman, gangguan, intimidasi, penggunaan kekerasan, atau terjadinya tindak balasan. - Tindakan yang diambil bagi pelaku yang bertanggung jawab atas ancaman, gangguan, intimidasi, penggunaan kekerasan, atau terjadinya tindak balasan, yang dapat juga mencakup penangguhan, pemberhentian kerja, atau pelaporan para pelaku ke otoritas terkait jika terdapat unsur kriminal (mis. sifat ancaman). 	<ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian hasil negosiasi yang mencakup dukungan finansial dan non-finansial kepada pihak terdampak atau keluarganya. - Kompensasi dan opsi pemulihan bagi pekerja yang terdampak (jika terjadi pemutusan hubungan kerja atau perubahan kondisi kerja dan tunjangan sebagai bentuk tindak balasan). - Jika memungkinkan dan sesuai, bantuan diberikan kepada pelapor keluhan atau pembela HAM dan individu lain yang berisiko akibat keluhan yang diajukan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan komitmen menyeluruh untuk melindungi pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor, pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat, sebagai pengakuan atas sifat ancaman yang dihadapinya, dan ancaman tertentu yang dihadapi pembela HAM perempuan. - Pelaksanaan mekanisme keluhan yang didokumentasikan dapat diakses dan bersifat transparan di seluruh grup, selaras dengan praktik terbaik internasional (seperti UNGP) untuk penyelesaian keluhan. Selain itu, terdapat saluran komunikasi untuk menerima segala kekhawatiran

<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan kebijakan yang berkomitmen untuk tidak melakukan tindak balasan terhadap pembela HAM maupun pihak yang mengajukan keluhan serta melindungi mereka dengan itikad baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bekerja sama dengan investigasi yudisial dan non-yudisial yang dapat digunakan oleh keluarga dan/atau pembela HAM dan/atau organisasi pendukungnya, serta jaminan tidak adanya tindak balasan yang dilakukan oleh perusahaan. - Penilaian mandiri yang dilakukan oleh ahli HAM atau badan pemerintah yang diakui guna menentukan apakah pembela HAM dan/atau pelapor keluhan/perwakilannya merasa puas dengan cara penanganan keluhan. 	<p>mengenai operasi yang ditetapkan dengan cara yang melindungi pelapor dan efektif dalam menindaklanjuti informasi yang diterima.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program peningkatan kesadaran/pelatihan tersedia bagi pekerja dan pemangku kepentingan mengenai cara memanfaatkan mekanisme keluhan dan saluran komunikasi. - Pengenalan pelatihan dan panduan di seluruh grup mengenai HAM, hak untuk menyampaikan kekhawatiran, dan praktik yang baik dalam menangani keluhan untuk memitigasi penggunaan ancaman atau kekerasan di masa mendatang terhadap pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (<i>whistleblower</i>), pihak pengadu, dan perwakilan masyarakat. - Berkomitmen untuk terbuka dalam konsultasi rutin bersama pembela HAM, advokat dan organisasi masyarakat sipil lokal sehingga pembela HAM dapat dengan aman mengungkapkan kekhawatiran mengenai dampak praktik perusahaan terhadap HAM.
--	---	---

2.3 Pemantauan dan Evaluasi oleh Wilmar

Jadwal pemantauan dan evaluasi rutin untuk kemajuan penerapan rencana aksi berbatas waktu akan dikembangkan oleh Wilmar sesuai dengan bagian 4.3.3.3. pada Prosedur Keluhan. Wilmar akan melakukan verifikasi atas tindakan dan langkah yang diperlukan dalam rencana aksi sebagai bagian dari jadwal ini. Verifikasi tindakan akan memerlukan bukti perkembangan, bergantung pada sifat keluhan. Verifikasi dapat dilakukan melalui:

- Wawancara pekerja (akan dipilih secara acak), dilakukan secara pribadi dan rahasia, pekerja secara sukarela melakukannya, terdapat jaminan kompensasi jika wawancara dilakukan pada jam kerja, dan tanpa adanya tindakan balasan. Wawancara di luar tempat kerja dapat dilakukan untuk menjamin kerahasiaan, jika diperlukan.
- Wawancara manajemen.
- Wawancara pemangku kepentingan utama, mis. perwakilan masyarakat, Organisasi Masyarakat Sipil (CSO) lokal, anggota serikat pekerja, pembela HAM (jika memungkinkan dan aman bagi mereka untuk melakukannya), dll.
- Tinjauan dokumen, mis. kebijakan, prosedur, peta, rekaman konsultasi, kesepakatan hasil negosiasi, kontrak pekerja, dll.
- Tinjauan khusus lokasi, mis. tinjauan kesehatan dan keselamatan kerja di area kerja dan kompleks perumahan, dll.

Setelah keluhan diverifikasi selama empat bulan, Wilmar akan melakukan sekurangnya satu kali kunjungan lokasi untuk memeriksa perkembangan keseluruhan dari penyelesaian keluhan, dan membantu menentukan langkah lebih lanjut mengenai dukungan dan pelibatan pemasok. Sebelum menutup keluhan, Wilmar akan mengatur verifikasi lapangan terakhir yang akan dilakukan oleh pihak-pihak yang sebelumnya tidak terlibat dalam mengelola atau menangani keluhan tersebut. Pihak-pihak ini termasuk anggota tim Sustainability Wilmar. Pihak ketiga yang independen (mis. ahli terkait atau pemangku kepentingan utama) dapat diikutsertakan untuk kasus tertentu.

Metode dan proses yang dilakukan oleh Wilmar untuk memantau dan mengevaluasi perkembangan suatu keluhan akan disediakan bagi publik. Wilmar tidak akan membiarkan adanya campur tangan manajemen pemasok dalam proses verifikasi atau menoleransi tindak balasan yang dilakukan pemasok terhadap pekerja dan/atau pemangku kepentingan.

3. PENANGGUHAN PEMASOK PIHAK KETIGA

Unit Keluhan Wilmar akan menyerahkan laporan kasus untuk penanggulangan jika hal-hal berikut ini terjadi. Penyerahan laporan ini dapat terjadi di tahap mana pun dalam proses penanganan keluhan meskipun Wilmar telah melakukan upaya terbaik untuk terlibat dan memberikan dukungan kepada pemasok.

1. Pihak pemasok tidak menunjukkan kesediaan atau komitmennya untuk mematuhi atau menyelesaikan ketidakpatuhan/keluhan dengan bukti sebagai berikut:
 - a. Ketidakberhasilan dalam melakukan tindakan perbaikan segera sehingga pihak terdampak terus dirugikan.
 - b. Ketidakberhasilan dalam menyusun, menerapkan, atau membuat progres pada rencana aksi berbatas waktu dalam kerangka waktu yang telah disepakati sehingga pihak terdampak terus dirugikan.
 - c. Kurangnya/penolakan untuk berkomunikasi/terlibat dengan pihak terdampak atau perwakilan yang dipilihnya sendiri dalam penyusunan dan pelaksanaan tindakan perbaikan dan pemulihan.

- d. Kurangnya komitmen dan keterlibatan manajemen senior di tingkat grup dalam menangani keluhan sehingga memengaruhi pelaksanaan tindakan yang diperlukan untuk menangani keluhan tersebut.
2. Untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan hak masyarakat adat, hak masyarakat, dan hak atas lahan, Wilmar akan memverifikasi apakah aksi nyata dilaksanakan sesuai dengan praktik FPIC yang baik, dan proses penyelesaian keluhan memiliki jadwal jelas yang telah disepakati oleh semua pihak.
3. Terulangnya ketidakpatuhan yang sama di lokasi yang sama.
4. Pada kasus di mana terdapat bukti yang jelas bahwa pemasok telah menyebabkan atau berkontribusi pada pelanggaran berat terhadap hak atau keamanan pembela HAM, saksi pengungkap/pelapor (*whistleblower*), pihak pengadu, atau perwakilan masyarakat, seperti misalnya hal-hal yang mengarah pada kekerasan fisik atau kematian, Wilmar akan mengambil tindakan langsung yang dapat berupa penangguhan pihak pemasok dan, jika diperlukan, mendukung investigasi independen dan upaya mediasi yang kredibel, dan/atau bekerja sama dengan badan penegak hukum dan badan internasional. Pada setiap kasus, pilihan tindakan yang diambil akan didasarkan pada situasi yang sedang terjadi.

4. PELIBATAN ULANG PEMASOK PIHAK KETIGA

Jika suatu pemasok telah ditangguhkan karena ketidakpatuhan yang telah dijelaskan di atas, pihak pemasok harus membuktikan bahwa pihaknya memenuhi persyaratan minimum di Tingkat Grup sebelum dipertimbangkan layak untuk masuk kembali ke rantai pasok Wilmar. Selain persyaratan minimum di bawah, keputusan untuk memasukkan kembali pemasok juga mempertimbangkan faktor dan pertimbangan lainnya:

1. Ringkasan rencana aksi berbatas waktu (menyoroti aksi dan tonggak capaian yang telah direncanakan), rencana pemulihan, dan perubahan sistemis yang dikembangkan sesuai dengan persyaratan yang disorot pada Bagian 2.1 dan 2.2 protokol ini telah diserahkan oleh pihak pemasok kepada Wilmar.
2. Bukti terverifikasi tentang pelaksanaan rencana aksi berbatas waktu berdasarkan waktu yang telah ditentukan.
3. Laporan ringkas mengenai progres terkait rencana aksi berbatas waktu telah diserahkan oleh pihak pemasok kepada Wilmar.
4. Bukti terverifikasi bahwa ketidakpatuhan yang menyebabkan munculnya keluhan dan kemudian penangguhan telah diselesaikan dan tindakan perbaikan dan pemulihan (sebagaimana telah dikonsultasikan dan disepakati dengan pihak terdampak atau perwakilan yang dipilihnya sendiri) sedang dilaksanakan.
5. Bukti terverifikasi bahwa terdapat sistem, prosedur, dan/atau proses yang telah berjalan di Tingkat Grup untuk mengatasi akar masalah ketidakpatuhan dan memitigasi kemungkinan terjadi kembali (lih. Bagian 2.3).

Wilmar akan melakukan verifikasi di lapangan untuk memverifikasi perkembangan yang dicapai pemasok atas rencana aksi yang disepakati dan pemenuhan persyaratan minimum untuk masuk kembali seperti yang ditetapkan di atas. Pihak ketiga independen dapat dilibatkan untuk tujuan ini, dan metode serta proses verifikasi akan diungkapkan kepada publik.

Berdasarkan pemenuhan persyaratan minimum untuk masuk kembali, Unit Keluhan Wilmar akan memberi rekomendasi kepada Komite Penangguhan untuk mengembalikan hubungan bisnis dengan pemasok (lih. Prosedur Keluhan Wilmar). Untuk pemasok yang ditangguhkan tetapi kemudian

diizinkan masuk kembali ke rantai pasok, Unit Keluhan akan menyarankan Komite Penanganan untuk memberlakukan kembali penanganan tersebut jika ketidakpatuhan terulang kembali.

Glosarium Istilah

Pihak-pihak terdampak	Individu atau kelompok yang secara langsung terkena dampak kegiatan yang dijelaskan dalam sebuah keluhan. Pihak-pihak terdampak ini dapat mengajukan keluhan dari pihak mereka sendiri atau pelapor keluhan dapat berupa pihak lain jika pihak lain tersebut mewakili pihak terdampak untuk mengajukan keluhan.
Pekerja anak	Pekerja anak, sebagaimana didefinisikan oleh Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) adalah "segala pekerjaan yang dilakukan anak di bawah usia 12 tahun; pekerjaan yang dilakukan anak di bawah usia 15 tahun sehingga mereka tidak dapat bersekolah, dan pekerjaan yang dilakukan anak di bawah usia 18 tahun yang membahayakan kesehatan fisik dan mentalnya."
Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	Proses sukarela yang dilakukan antara pengusaha (atau perusahaannya) dan serikat pekerja (atau perwakilan pekerja, jika tidak ada) untuk membahas dan menegosiasikan hubungan dan interaksi kedua belah pihak di tempat kerja, mis. gaji serta syarat dan ketentuan kerja lainnya. PKB bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama yang dapat diterima kedua belah pihak.
Hak adat	Pola pemanfaatan lahan dan sumber daya oleh masyarakat yang telah berlangsung lama berdasarkan hukum adat, nilai, kebiasaan dan tradisi masyarakat adat, termasuk di dalamnya pemanfaatan yang bersifat siklus atau musiman, dan bukan hak legal formal atas tanah dan sumber daya sebagaimana dikeluarkan Negara (Kebijakan Operasional 4.10 Bank Dunia tentang Masyarakat Adat).
Hak yang dapat dibuktikan	Masyarakat adat, penduduk setempat, dan pemanfaat dapat saja memiliki hak informal atau hak lahan ulayat yang tidak terdaftar atau diakui pemerintah atau hukum nasional. Hak-hak yang dapat dibuktikan berbeda dengan klaim palsu. Perbedaannya adalah pada pelibatan langsung penduduk setempat sehingga pemanfaat memiliki kesempatan memadai untuk melakukan justifikasi atas klaimnya, dan cara terbaik untuk menguatkan klaim adalah melalui pemetaan partisipatif dengan melibatkan masyarakat yang mendiami kawasan yang bersebelahan dengan kawasan yang dipetakan (P&C RSPO 2018).
Praktik Kerja Paksa	Semua pekerjaan atau jasa yang dipaksakan untuk dilakukan seseorang dengan disertai ancaman hukuman, dan yang bersangkutan melaksanakan pekerjaan atau jasa tersebut tidak dengan sukarela.
Kebebasan berserikat	Hak pekerja dan pemberi kerja untuk bebas membentuk atau bergabung dengan organisasi yang mendorong dan membela kepentingan kedua belah pihak di tempat kerja tanpa campur tangan satu sama lain atau Pemerintah.
Persetujuan atas Dasar Informasi di Awal dan Tanpa Paksaan (FPIC)	FPIC adalah hak yang dimiliki masyarakat adat dan masyarakat setempat lainnya untuk memberikan atau tidak memberikan persetujuan mereka atas setiap proyek yang berpotensi menimbulkan dampak terhadap lahan, mata pencaharian, dan lingkungan mereka. Persetujuan ini harus diberikan atau tidak diberikan secara bebas yang artinya tanpa adanya paksaan, intimidasi atau manipulasi, dan melalui perwakilan masyarakat yang mereka tunjuk sendiri secara bebas seperti misalnya lembaga adat atau lembaga lainnya. Proses FPIC harus dilaksanakan sebelum berjalannya proyek, yang artinya dilaksanakan sebelum disahkannya atau dimulainya kegiatan proyek, dan proses tersebut harus

	<p>mempertimbangkan waktu yang dibutuhkan dalam proses konsultasi/musyawarah dengan masyarakat adat. Persetujuan tersebut harus berdasarkan atas informasi, yang artinya masyarakat harus memiliki akses dan diberikan informasi yang lengkap dan tidak berpihak mengenai proyek yang akan dilaksanakan, termasuk di dalamnya sifat dan tujuan proyek tersebut, skala dan lokasinya, durasi pelaksanaannya, kemungkinan untuk kembali ke keadaan semula (<i>reversibility</i>), dan cakupannya; semua dampak</p>
Proses FPIC	<p>Secara umum, tahapan pelibatan masyarakat dalam memperoleh FPIC mencakup (tetapi tidak terbatas pada) hal berikut ini: i) mengidentifikasi perwakilan masyarakat yang dipilih sendiri; ii) mendokumentasikan penggunaan lahan, hak adat, dan sumber daya alam melalui pemetaan partisipatif (jika dianggap perlu oleh semua pihak); iii) menyusun rencana komunikasi partisipatif dan melakukan diskusi berulang bersama masyarakat; iv) menyetujui mekanisme tanggapan dan keluhan; dan v) mendapatkan dan mencatat persetujuan.</p> <p>Terdapat beberapa dokumen panduan yang menjelaskan cara melakukan FPIC sesuai praktik terbaik. Beberapa contoh acuan untuk Persetujuan atas Dasar Informasi di Awal dan Tanpa Paksaan (FPIC) antara lain: Panduan untuk anggota RSPO (2015), Panduan FAO untuk Praktisi Proyek, Persetujuan atas Dasar Informasi di Awal dan Tanpa Paksaan: Hak Masyarakat Adat dan praktik terbaik untuk masyarakat lokal (2016), Persetujuan atas Dasar Informasi di Awal dan Tanpa Paksaan (Bagian dari Seri Buku Panduan Investasi Properti dan Lahan yang Bertanggung Jawab (RIPL), disusun oleh Landesa (2018)) dan Persyaratan Sosial Pendekatan Stok Karbon Tinggi (2020).</p>
Pelapor keluhan/pihak pengadu	<p>Pihak yang mengemukakan keluhan secara langsung kepada Wilmar. Pelapor keluhan dapat mencakup pekerja (termasuk petani swadaya dan petani plasma), serikat buruh atau serikat dagang, organisasi masyarakat sipil internasional atau nasional, pihak berwenang, perwakilan masyarakat, anggota masyarakat, atau pihak perorangan.</p>
Pembela HAM	<p>'Pembela HAM' adalah istilah yang digunakan untuk menjelaskan tentang pihak-pihak yang, baik secara perorangan maupun bersama-sama, mendukung dan melindungi hak asasi manusia. Pembela HAM dapat termasuk aktivis yang memperjuangkan hak-hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Termasuk juga pembela hak atas lahan, lingkungan, dan masyarakat adat, aktivis hak-hak perempuan dan LGBTI, serikat pekerja, dan advokat antikorupsi. Pembela HAM dapat berasal dari LSM, organisasi antarpemerintah, Pemerintah, dan sektor swasta.</p> <p>Panduan lebih lanjut mengenai istilah ini diperoleh dari 'Kebijakan RSPO mengenai Perlindungan terhadap Pembela HAM, Saksi Pengungkap/Pelapor (<i>Whistleblower</i>), Pihak Pengadu, dan Perwakilan Masyarakat' yang mendefinisikan Pembela HAM sebagai</p> <p>"Individu, kelompok, dan asosiasi yang mendukung dan melindungi HAM yang diakui secara universal serta berkontribusi secara efektif terhadap penghapusan segala bentuk pelanggaran HAM dan dukungan terhadap kebebasan fundamental individu dan masyarakat. Definisi ini mencakup saksi pengungkap/pelapor kasus (<i>whistleblower</i>), pihak pengadu, perwakilan masyarakat, dan pembela HAM atas Lingkungan tetapi tidak termasuk orang-orang yang melakukan atau menyebabkan terjadinya tindak kekerasan.</p>

Analisis akar masalah (<i>Root cause analysis</i>)	Proses sistematis untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu kejadian/masalah sehingga solusi yang paling efektif dapat ditemukan dan dilaksanakan. Ada banyak alat dan metode yang tersedia untuk melakukan analisis akar masalah ini, termasuk (tetapi tidak terbatas pada) analisis 5-mengapa (<i>5-Whys Analysis</i>), diagram tulang ikan (<i>Fishbone</i>) Ishikawa, analisis scatter, dan analisis pareto.
Pelanggaran Sistemis	Mengacu pada pola kekerasan, skala dan frekuensi pelanggaran, baik disengaja maupun tidak, yang terjadi akibat sistem, kebijakan, atau praktik dan tidak ditangani oleh perusahaan.
Pekerja dari praktik perdagangan manusia	Pekerja dari perdagangan manusia adalah bentuk eksploitasi yang berasal dari perekrutan, pengangkutan, transfer, penyembunyian, dan penerimaan manusia untuk melakukan pekerjaan atau memberikan jasa di bawah ancaman atau paksaan, atau bentuk-bentuk lain pemaksaan, penculikan, kecurangan, penipuan, penyalahgunaan wewenang atau posisi rentan, atau penyalahgunaan pemberian atau penerimaan pembayaran atau manfaat.
Kelompok rentan	Kelompok atau sektor masyarakat yang menghadapi risiko atau mengalami pengasingan sosial, praktik diskriminatif, kekerasan, bencana alam atau lingkungan, dan kesulitan ekonomi yang lebih besar dibanding kelompok lain. Kelompok rentan ini misalnya masyarakat adat/penduduk asli, etnik minoritas, kaum migran, masyarakat difabel, tunawisma, manula terisolasi, perempuan, dan anak-anak.
Pengungkapan dan saksi pengungkap/pelapor (<i>whistleblower</i>)	Pengungkapan yang dilakukan secara sengaja dan sukarela oleh individu yang memiliki atau pernah memiliki akses terhadap data, peristiwa atau informasi mengenai pelanggaran aktual yang dicurigai atau diduga dilakukan oleh pemasok pihak ketiga Wilmar yang menyebabkan ketidakpatuhan terhadap kebijakan NDPE Wilmar. Saksi pengungkap/pelapor mencakup individu yang berada di luar hubungan tradisional antara pekerja dan pemberi kerja, seperti pekerja kontrak, pekerja sementara, konsultan, kontraktor, pekerja yang masih dalam pelatihan/magang, relawan, pekerja yang masih berstatus mahasiswa/pelajar, atau mantan pekerja.
Pekerja	Lelaki dan perempuan, migran, transmigran, pekerja kontrak, pekerja harian lepas, dan karyawan dari semua tingkat di perusahaan.
Bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak	Bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak, berdasarkan definisi dari Konvensi 182 Organisasi Buruh Internasional (ILO), mencakup tetapi tidak terbatas pada “semua bentuk perbudakan atau praktik yang serupa dengan perbudakan, termasuk praktik penjualan dan perdagangan anak, kerja mengikat dan budak buruh tani (<i>serfdom</i>), dan kerja paksa atau kerja wajib” dan “pekerjaan yang berdasarkan sifatnya atau kondisi pelaksanaannya sangat mungkin untuk membahayakan kesehatan, keselamatan, atau moral anak.”
Pekerja muda	Pekerja muda adalah pekerja yang berusia di atas usia minimum untuk bekerja tetapi masih kurang dari 18 tahun. Pekerja ini masih dianggap ‘anak-anak’ walaupun secara legal mereka boleh melakukan pekerjaan tertentu. Mereka sering kali dilindungi oleh batasan spesifik sesuai dengan tipe pekerjaan yang boleh mereka lakukan, bahaya yang dapat mereka peroleh, dan jam kerja mereka. (Konvensi Usia Minimum ILO, 1973 (No. 138)).