SIZA se Voice for All Program

SIZA®
SUSTAINABLE AGRICULTURE IN SOUTH AFRICA

Hoe werk die Voice for All-program?

Alle plase, pakhuise en verwerkingsfasiliteite het interne meganismes om griewe te hanteer, wat deur SIZA se derdeparty-ouditproses gemoniteer word. Indien griewe egter onopgelos bly en verband hou met oortredings van SIZA se gedragskode of standaardvereistes, kan hulle na SIZA se Voice for All-program geëskaleer word.

Kwessies wat buite SIZA se mandaat val, sal na die aangewese partye verwys word, of vir verdere ondersoek na appellando se gevestigde strukture geëskaleer word.

Fases

01 Indiening van ‘ n Grief by SIZA

Gedurende hierdie fase ontvang SIZA griewe deur verskeie kanale wat deel van die program uitmaak, insluitend ’n tolvrye telefoonlyn, WhatsApp-nommer, boodskappe op sosiale media en direkte telefoon- of e-poskommunikasie met SIZA se kantoor. ’n Aanlyn platform verseker ook dat alle griewe—ongeag die oorsprong—sentraal aangeteken, opgevolg en gemoniteer word ter ondersteuning van die data-aanmelding- en oplossingsproses.

02 Interne Ondersoek en Oplossings

Gedurende Fase 2 word die grief, indien dit geldig verklaar word en nie bloot ‘n versoek vir inligting of bystand is nie, formeel ondersoek en die dringendheid en erns daarvan word bepaal. Tydens hierdie fase raak SIZA se interne griewekomitee aktief betrokke om ’n oplossing te vind.

Indien die kwessie binne SIZA se bestek val, word ’n interne bemiddelaar aangestel om die saak te hanteer aan die hand van twee oplossingsmetodes:

1. Interne bemiddeling tussen die aanklaer en die verantwoordelike party, of
2. Gesamentlike bemiddeling, wanneer SIZA en eksterne belanghebbendes saamwerk om ’n regverdige en spoedige oplossing te vind.

SIZA sal, waar moontlik, terugvoer aan alle betrokke partye gee en die grief op die digitale platform sluit.

03 Die Paneel vir Integriteit, Oplossings en Advies

Indien ’n grief ná Fase 2 steeds onopgelos is, word dit na SIZA se eksterne en onafhanklike Paneel vir Integriteit, Oplossings en Advies verwys, wat formeel gevra word om die saak te hersien en die korrekte verdere stappe aan te beveel. Hierdie paneel speel ’n kritieke rol om die geloofwaardigheid en integriteit van die grieweprosedure te verseker. Dit kan eskalering na ’n gepaste eksterne liggaam aanbeveel, soos ‘n maatskaplikewerkerspraktyk, die griewe-opleidingsprogram, of ‘n bedryfgroep, of ’n formele onafhanklike ondersoek of onaangekondigde oudit met voorgestelde korrektiewe stappe aanvra.

SIZA, in samewerking met die paneel, is verantwoordelik daarvoor om die implementering en moontlike sluiting van die grief te fasiliteer.

04 Eskalering na Verbruikers deur appellando

Gedurende hierdie fase lê appellando die klag aan geaffilieerde eindgebruikers van die verskaffingsketting voor vir ’n gesamentlike aanbeveling vir regstelling. In die geval van ’n Vlak 4-eskalering word die maatskappy se naam aan al appellando se kleinhandelaars of belanghebbendes wat geraak word, bekend gemaak. In enige geval waar ’n grief via appellando se stelsel ingedien word, word appellando se prosedure gevolg. Hierdie prosedure bepaal ook die prosesse rondom die oplossing van griewe in ooreenstemming met appellando se tydlyne en prioriteitsvlakke.

05 Suid-Afrikaanse Forum van Belanghebbendes

Hierdie forum, waarby SIZA en appellando betrokke is, hersien en bespreek gevallestudies van verskeie griewe, wat ’n ruimte van samewerking en insig ten opsigte van griewe en hul oplossings tot gevolg het.

appellando
alliance for grievance mechanisms in supply chains

Skandeer hier om die plakkaat in ander tale te sien.

Skandeer hier om SIZA se Voice for All-video te kyk.

Skandeer hier om ’n grief in te dien.

TOLVRYE NOMMER: +27 86 111 1568

WHATSAPP: 067 083 1640

E-POS: admin@siza.co.za

WEBTUISTE: www.siza.co.za