Griewe regstelling meganisme

Vir openbaarmaking

16/12/2024

Ontwikkeling van waardekettings vir produkte afkomstig van genetiese hulpbronne in ooreenstemming met die Nagoya Protokol oor toegang en voordeeldeling en die nasionale biodiversiteit-ekonomiestrategie

11 Desember 2024

# Afkortings

OSIE (ESIA) Omgewings- en Sosiale Impak Evaluering

OMBR (ESMF) Omgewings- en Maatskaplike Bestuursraamwerk

OMBP (ESMP) Omgewings- en Maatskaplike Bestuursplan

GEF Global Environmental Facility

GRM Grieweregstellingsmeganisme

PBE (PMU) Projekbestuurseenheid

VP (RP) Verantwoordelike Party

SOS (SES) Sosiale en Omgewingstandaarde

SOKP (SESP) Sosiale en Omgewingskeuringsprosedure

RMB (SRM) Reaksiemeganisme van belanghebbendes

VNOP (UNDP) Verenigde Nasies se Ontwikkelingsprogram

# Inhoudsopgawe

[Afkortings 2](#_Toc185325039)

[Inhoudsopgawe 3](#_Toc185325040)

[1 Agtergrond 4](#_Toc185325041)

[2 Definisie van 'n GRM 5](#_Toc185325042)

[3 Doel van die GRM 5](#_Toc185325043)

[3.1 Omvang en geskiktheid 5](#_Toc185325044)

[3.2 Doelwit 6](#_Toc185325045)

[3.3 Beginsels 7](#_Toc185325046)

[3.4 Bewusmaking van die GRM 8](#_Toc185325047)

[4 Die reaksieproses vir die projek 8](#_Toc185325048)

[4.1 Oorsig van die griewe reaksie proses 8](#_Toc185325049)

[4.2 Proses vir die Grieweregstellingsmeganisme 10](#_Toc185325050)

[4.2.1 Stap 1: Ontvang en registreer grief 11](#_Toc185325051)

[4.2.2 Stap 2: Erken, assesseer en ken grief toe 15](#_Toc185325052)

[4.2.3 Stap 3: Ontwikkel 'n reaksie 16](#_Toc185325053)

[4.2.4 Stap 4: Kommunikeer reaksie en versoek ooreenkoms 16](#_Toc185325054)

[4.2.5 Stap 5: Implementeer reaksie 18](#_Toc185325055)

[4.2.6 Stap 6: Hersien resolusie 18](#_Toc185325056)

[4.2.7 Stap 7: Sluit af of verwys versoek 19](#_Toc185325057)

[4.2.8 Stap 8: Monitering en Evaluering 20](#_Toc185325058)

[4.3 Projekversekeringsmeganisme 20](#_Toc185325059)

[5 Rolle, verantwoordelikhede en hulpbronne 21](#_Toc185325060)

[6 GEBRUIK EN BERGING VAN SENSITIEWE INLIGTING 22](#_Toc185325061)

Projek Belanghebbende-reaksiemeganisme

# Agtergrond

Die Departement van Omgewing, Bosbou en Visserye (DOBV) het in 2015 die Nasionale Biodiversiteit-ekonomiestrategie (NBES) bekendgestel. Die Strategie is gemoeid met die ondersteuning van die ontwikkeling van besighede en ekonomiese aktiwiteite wat óf direk afhanklik is van biodiversiteit vir hul kernbesigheid, óf wat bydra tot die bewaring van biodiversiteit deur hul aktiwiteite. Daarbenewens is die DOBV die implementeringsvennoot vir die UNDP-GEF6 Projek getiteld "Ontwikkeling van waardekettings vir produkte afkomstig van genetiese hulpbronne in ooreenstemming met die Nagoya Protokol oor toegang en voordeeldeling (TVD) en die Nasionale Biodiversiteit-ekonomiestrategie (NBES)”.

Die projek het ten doel om die implementering van die Nasionale Biodiversiteit Ekonomie Strategie (NBES) te ondersteun deur te fokus op die gebruik van inheemse plante se genetiese hulpbronne en hul huidige en potensiële toepassings, hetsy in farmaseutiese produkte, persoonlike sorgprodukte, skoonheidsmiddels, ensieme of soortgelyke nie-voedsel gebruike. Dit sal beide bewarings- en Toegangs- en Voordeeldeling (TVD)-kwessies aanspreek wat verband hou met die ontwikkeling van verskillende bioprospekteerwaardekettings, terwyl dit ook sleutelspelers help om verwante struikelblokke en uitdagings te oorkom.

Die projek spreek beide bewarings- en Toegangs- en Voordeeldeling (TVD)-kwessies aan wat verband hou met die ontwikkeling van verskillende bioprospekteerwaardekettings en daarom is sleutelbelanghebbendes by die projek landelike bevolkings, gemeenskappe en houers van Inheemse Kennis (IK). Die projek het ten doel om 'n positiewe impak op Menseregte te hê soos uiteengesit in die Grondwet van Suid-Afrika en in die Handves van Regte. Meer spesifiek sal die projekuitkomste mik na die verbetering van die reg op waardigheid, gelykheid en vryheid, om te werk, die beëindiging van geslagsdiskriminasie, en die beveiliging van kulturele, ekonomiese en sosiale regte van die mense.

Die projek sal sy kernprobleem benader deur TVD-loodsprogramme en deur TVD sistemiese maatreëls wat relevant is vir die TVD-bewaringsverbinding van die bioprospekteringsegment. Meer spesifiek sal die projek fokus op bioverwerking en produkontwikkeling, en op die verwydering van hindernisse deur navorsing en ontwikkeling (N&O) en samewerking met belanghebbendes. Die projek sal geleenthede en werk skep deur die ontwikkeling van waardekettings wat Inheemse Biologiese Hulpbronne (IBH) benut. Die ontwikkeling van hierdie waardekettings sal die groei van die bioprospekteringsekonomie bevorder, terwyl TVD-skakels van gemeenskappe versterk word om maksimum insluiting te verseker. Bestaande skakels tussen inheemse gemeenskappe en IBH's maak voorsiening vir die parallelle ontwikkeling van beide om verbeterde ekonomiese en sosiale welstand te verseker. Sleutelprojekuitkomste sluit die volgende in:

* Vestig of verbeter TVD-ooreenkomste tussen TK-houers, organisasies en rolspelers in die bioprospekteringsbedryf om billike en regverdige vergoeding te verbeter.
* Verbeter toegang, kwaliteit, en geleentheid om IBH's vir beide inheemse gemeenskappe, gemarginaliseerde groepe, en sleutelbelanghebbendes te gebruik.
* Verbeter bestuurstrukture deur die regverdige en billike toekenning van voordele te maksimaliseer.
* Fasiliteer opleiding en finansiële ondersteuning aan gemeenskappe om geleentheid vir deelname aan die groen ekonomie te maksimaliseer.
* Die projek sal innovasie en billike verdeling van voordele uit genetiese hulpbronne bevorder, terwyl dit bydra tot beide spesies- en habitatbewaring.
* Die projek sal Suid-Afrika se sistemiese kapasiteitsontwikkeling vir die nakoming van die Nagoya Protokol verbeter deur geslagsensitiewe benaderings.

Die projekuitkomste bestuur dus potensiële sosiale impakte in die ruimte van regverdige en billike toegang en voordeeldeling in waardekettings wat inheemse biologiese hulpbronne benut in ooreenstemming met die beginsels van bewaring en volhoubare gebruik. Die projekuitkomste ondersteun dus die maatskaplike- en omgewingsbeskermingslandskap binne hierdie sektor.

Daar word nietemin verwag dat die Projek beide direk en indirek, positief en negatief op gemeenskappe in die projek-area en omliggende gebiede sal impakteer. Hierdie impakte kan moontlik die lewens van mense wat in hierdie gemeenskappe woon en werk beïnvloed, en sodoende aanleiding gee tot griewe. Hierdie potensiële griewe kan verband hou met enige aspek van die Projek en kan gevoel en uitgedruk word deur 'n verskeidenheid partye, insluitend individue, groepe, gemeenskappe, entiteite of ander partye wat geraak word, of waarskynlik geraak sal word, deur die sosiale of omgewingsimpakte van die Projek.

Gevolglik verteenwoordig hierdie dokument die Projek se Griewe-regstellingsmeganisme (GRM) wat verseker dat individue, mense en gemeenskappe wat deur projekte geraak word toegang het tot toepaslike griewebeslegtingsprosedures om projekverwante klagtes en dispute aan te hoor en aan te spreek.

# Definisie van 'n GRM

'n Griewe-regstellingsmeganisme (GRM) is 'n organisasiestelsel wat deur regeringsagentskappe ingestel is om belanghebbendes se kommer oor die impak van beleide, programme en bedrywighede aan te spreek. ‘n GRM bied 'n toeganklike, samewerkende en doeltreffende manier om kwessies op te los deur dialoog en probleemoplossing, en dien as 'n "eerstelyn" reaksie op belanghebbendes se griewe wat proaktiewe betrokkenheid nie verhoed het nie. ‘n GRM is ontwerp om formele regskanale aan te vul, nie te vervang nie, aangesien belanghebbendes altyd die opsie behou om formele regsmiddels na te streef. ‘n GRM spreek algemene bekommernisse aan, terwyl kwessies wat korrupsie of ernstige regteskendings behels, na formele aanspreeklikheidsliggame verwys word.

# Doel van die GRM

## Omvang en geskiktheid

**Omvang**

Hierdie GRM sal toegepas word op belanghebbendes se klagtes en griewe, waargeneem of werklik, wat verband hou met die aktiwiteite van die Projek (hierbo beskryf) en sy Verantwoordelike Vennote en Kontrakteurs se aktiwiteite met betrekking tot projekimplementering. 'n Klag of grief is 'n kwessie, bekommernis, probleem of eis (waarmee of werklik) wat 'n individuele belanghebbende of gemeenskapsgroep verband hou met die Projek en sy Verantwoordelike Vennote en Kontrakteurs se bedrywighede en aktiwiteite. Die meganisme belemmer nie toegang tot geregtelike of administratiewe besluite nie.

**Kwalifikasie van klagtes**

* **Kwalifiserende klagtes**

Om vir 'n Projek GRM-reaksie in aanmerking te kom, moet die klagte betrekking hê op hierdie Projek en sy aktiwiteite. Daarbenewens moet die klagte:

* aandui hoe Projekaktiwiteit(e) veroorsaak of bygedra het, of kan veroorsaak of bydra, tot sosiale of omgewingskade; en
* gemaak word deur 'n persoon of mense (direk of deur 'n gemagtigde verteenwoordiger) wat waarskynlik geraak kan word deur die skade wat in die klagte verwys word.

As verdere inligting nodig is om geskiktheid te bepaal, moet die GRM sodanige inligting by die klaer aanvra voordat 'n geskiktheidsbepaling gemaak word.

* **Nie-geskikte klagtes**
* Enige klagte wat bedrieglik of kwaadwillig ingedien is.
* Klagtes wat verband hou met projekte wat nie die bogenoemde Projek is nie.
* Klagtes deur mense of groepe wat reeds dieselfde kwessie met betrekking tot dieselfde projek geopper het en 'n GRM-reaksie ontvang het, tensy beduidende nuwe inligting beskikbaar is, of daar 'n beduidende verandering in omstandighede was.
* Anonieme klagtes.

## Doelwit

Die projek se Grieweregstellingsmeganisme (GRM) is bedoel om proaktiewe betrokkenheid van belanghebbendes deur die projek en sy verantwoordelike vennote regdeur die projeksiklus aan te vul. Effektiewe betrokkenheid van belanghebbendes skep geleenthede om kwessies op te los wat andersins tot konflik sou lei. Die GRM dien as 'n toevlugsoord vir situasies waarin, ten spyte van proaktiewe betrokkenheid van belanghebbendes, sommige belanghebbendes 'n kommer het oor 'n projek of ‘n program se potensiële impak op hulle. Die GRM is bedoel om toeganklik, samewerkend, spoedig en doeltreffend te wees in die oplossing van bekommernisse deur dialoog, gesamentlike feitevinding, onderhandeling en probleemoplossing.

Die doel van hierdie meganisme is om:

* 'n voorspelbare, deursigtige en geloofwaardige proses aan alle partye te voorsien vir die oplossing van griewe wat lei tot uitkomste wat as billik, doeltreffend en blywend beskou word;
* vertroue te bou as 'n integrale komponent van breër gemeenskapsverhoudingsaktiwiteite; en
* meer sistematiese identifikasie van ontluikende kwessies en neigings, regstellende aksie en voorkomende betrokkenheid te aktiveer.

## Beginsels

Die riglyne[[1]](#footnote-1) vir die ontwerp van die VNOP se GRM is die volgende beginsels geskoei:

**a. Wettig: om vertroue van die belangegroepe vir wie se gebruik dit bedoel is moontlik te maak, en om aanspreeklik te wees vir die regverdige uitvoering van grieweprosesse.** Aanspreeklikheid om te verseker dat die partye by 'n grieweproses nie met sy billike optrede kan inmeng nie, is tipies een belangrike faktore in die bou van vertroue met belanghebbendes.

**b. Toeganklik: om bekend te wees aan alle belanghebbende groepe vir wie se gebruik dit bedoel is, en voldoende bystand te verskaf aan diegene wat dalk spesifieke hindernisse tot toegang ondervind.** Versperrings tot toegang kan 'n gebrek aan bewustheid van die meganisme, taal, geletterdheid, koste, fisiese ligging en vrese vir vergelding insluit.

**c. Voorspelbaar: die verskaffing van 'n duidelike en bekende prosedure met 'n aanduidende tydraamwerk vir elke fase, en duidelikheid aangaande die tipes van prosesse en uitkomste beskikbaar en metodes van monitering en implementering.** Om 'n meganisme te vertrou en te gebruik moet dit publieke inligting verskaf oor die prosedure wat dit bied.

**d. Billik: poog om te verseker dat benadeelde partye redelike toegang het tot bronne van inligting, advies en kundigheid wat nodig is om deel te neem aan 'n grieweproses op billike, ingeligte en respekvolle voorwaardes.** Waar wanbalanse nie reggestel word nie, kan vermeende onbillikheid beide die persepsie van 'n regverdige proses en die GRM se vermoë om tot volhoubare oplossings te kom, ondermyn.

**e. Deursigtig: hou ‘n grief-party ingelig oor die vordering daarvan, en die verskaf voldoende inligting oor die meganisme se prestasie om vertroue in die doeltreffendheid daarvan te bou en te voldoen aan enige openbare belang wat op die spel is.** Die verskaffing van deursigtigheid oor die meganisme se prestasie aan wyer belanghebbendes, deur statistieke, gevallestudies of meer gedetailleerde inligting oor die hantering van sekere sake, kan belangrik wees om die legitimiteit daarvan te demonstreer en breë vertroue te behou. Terselfdertyd moet vertroulikheid van die dialoog tussen partye en van individue se identiteit verskaf word waar nodig.

**f. Regte versoenbaar: hierdie proses is oor die algemeen meer suksesvol wanneer alle partye saamstem dat uitkomste ooreenstem met toepaslike nasionale en internasionaal erkende regte.** Griewe word dikwels nie in terme van regte opgestel nie en baie bring aanvanklik nie menseregte- of ander regte-kwessies na vore nie. Ongeag, waar uitkomste implikasies vir menseregte het, moet sorg gedra word dat dit in ooreenstemming is met toepaslike nasionale en internasionale erkende standaarde en dat dit nie toegang tot ander regstellingsmeganismes beperk nie.

**g. Om deurlopende leer moontlik te maak: gebruik te maak van relevante maatreëls om lesse vir die verbetering van die meganisme te identifiseer en voorkoming toekoms griewe en benadeel.** Gereelde ontleding van die frekwensie, patrone en oorsake van griewe; strategieë en prosesse wat gebruik word vir die oplossing van griewe; en die doeltreffendheid van daardie strategieë en prosesse, kan die instelling wat die GRM administreer in staat stel om beleide, prosedures en praktyke te verbeter om prestasie te verseker en toekomstige skade te voorkom.

**h. Gebaseer op betrokkenheid en dialoog: raadpleeg die belangegroepe vir wie se gebruik dit bedoel is oor die ontwerp en prestasie, en fokus op dialoog as die manier om griewe aan te spreek en op te los.** Vir 'n griewemeganisme op operasionele vlak kan gereelde skakeling met geaffekteerde belangegroepe oor die GRM se ontwerp en prestasie help om te verseker dat dit aan hul behoeftes voldoen, dat hulle dit in die praktyk sal gebruik en dat daar 'n gedeelde belangstelling is om die sukses daarvan te verseker.

## Bewusmaking van die GRM

Die projek sal geaffekteerde gemeenskappe en die breër groepe van belanghebbendes proaktief inlig oor die besonderhede van die GRM, hetsy direk of deur verantwoordelike vennote op plaaslike vlak of kontrakteurs. Dit sal inligting insluit oor waarheen mense kan gaan en met wie hulle kan praat as hulle 'n grief het. Hierdie inligting sal wyd en gereeld bekend gemaak word gedurende die duur van die openbare konsultasie-oefening, deur vergaderings en deur die verspreiding van strooibiljette.

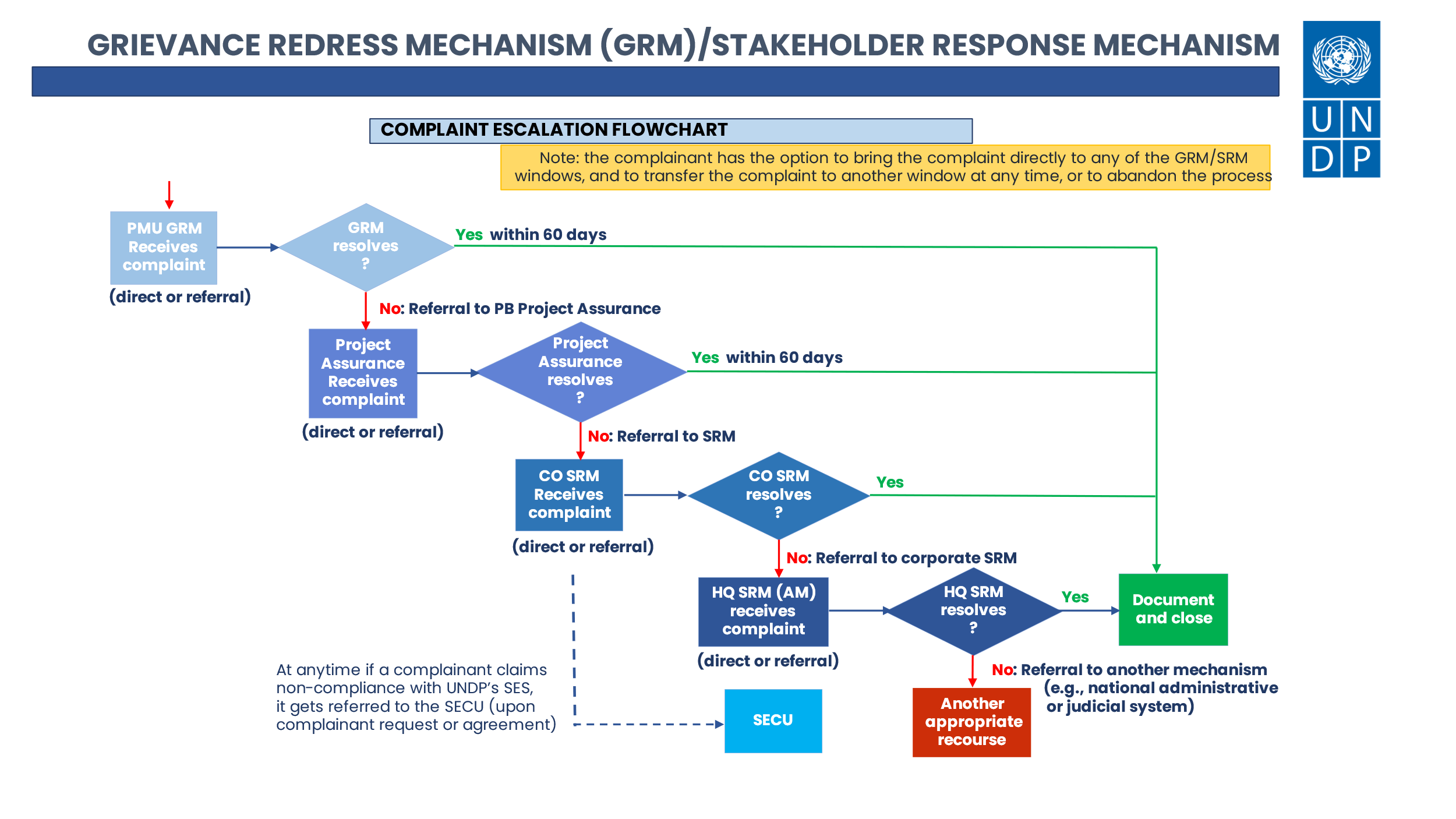
Die inligting sal verskaf word in 'n formaat en taal wat geredelik verstaanbaar is deur die plaaslike bevolking en/of mondelings verskaf word in gebiede waar geletterdheidsvlakke laag is tydens roetine-belanghebbende-betrokkenheid.

# Die reaksieproses vir die projek

## Oorsig van die griewe reaksie proses

Die GRM sal op twee vlakke funksioneer:

* Op die projekbestuurvlak, onder leiding van die projekbestuurder, ondersteun deur die projekbestuurseenheid.
* Op VNOP-vlak:
  + **Projekversekering** : indien 'n klagte nie na 60 dae op GRM-vlak opgelos word nie, word die klagte verwys na die Projekraad as deel van VNOP se Projekversekeringsrol in oorleg met, en ter ondersteuning van, die Projekraad. Die VNOP is verantwoordelik vir die Projek Assuransie-funksie, onder leiding van die VNOP se plaaslike Adjunk-verteenwoordiger.
  + **Landkantoor-reaksiemeganisme vir belanghebbendes** : indien die klagte nie na 60 dae op Projekversekeringsvlak opgelos is nie, word die klagte verwys na VNOP se Landskantoor (LK) se Belanghebbendegriewemeganisme.
  + **Hoofkwartier Belanghebbendereaksiemeganisme:** as die klagte nie opgelos word deur VNOP se Landskantoor (LK) se Belanghebbende Griewe Mechanisme nie, word dit verwys na VNOP Hoofkwartier se Belanghebbende Reaksie Meganisme.



Die klaer het die opsie om die klagte direk na enige van die GRM- of SRM-vensters te bring, en om die klagte ter eniger tyd na 'n ander venster oor te dra, of om die proses te laat vaar. As 'n klaer ter eniger tyd beweer dat dit nie voldoen aan die VNOP se maatskaplike en omgewingstandaarde (MOS), word dit na die maatskaplike en omgewingsvoldoeningseenheid (MOVE) verwys op versoek of ooreenkoms van die klaer.

As gevolg van hierdie tweevlak-meganisme **kan die klaer ter eniger tyd 'n grief aanbring deur die volgende**:

1. Projek Griewe-regstellingsmeganisme – sien afdeling 4.2
2. Die VNOP se Landskantoor Belanghebbende Reaksiemeganisme

* die VNOP se Suid-Afrika kantore is by Francis Baardstraat 351, VN Huis Vlak 08, Metroparkgebou
* Bel, SMS of WhatsApp: 063 409 4761
* E-pos na [srm.za@undp.org](mailto:srm.za@undp.org)

Besonderhede oor die SRM is beskikbaar op [UNDP Suid-Afrika se webwerf](https://www.undp.org/south-africa/projects/stakeholder-response-mechanism-country-office-level) .

1. Die VNOP se SECU, indien die klagte verband hou met die nie-nakoming van die VNOP se Sosiale- en Omgewingstandaarde (SOS):

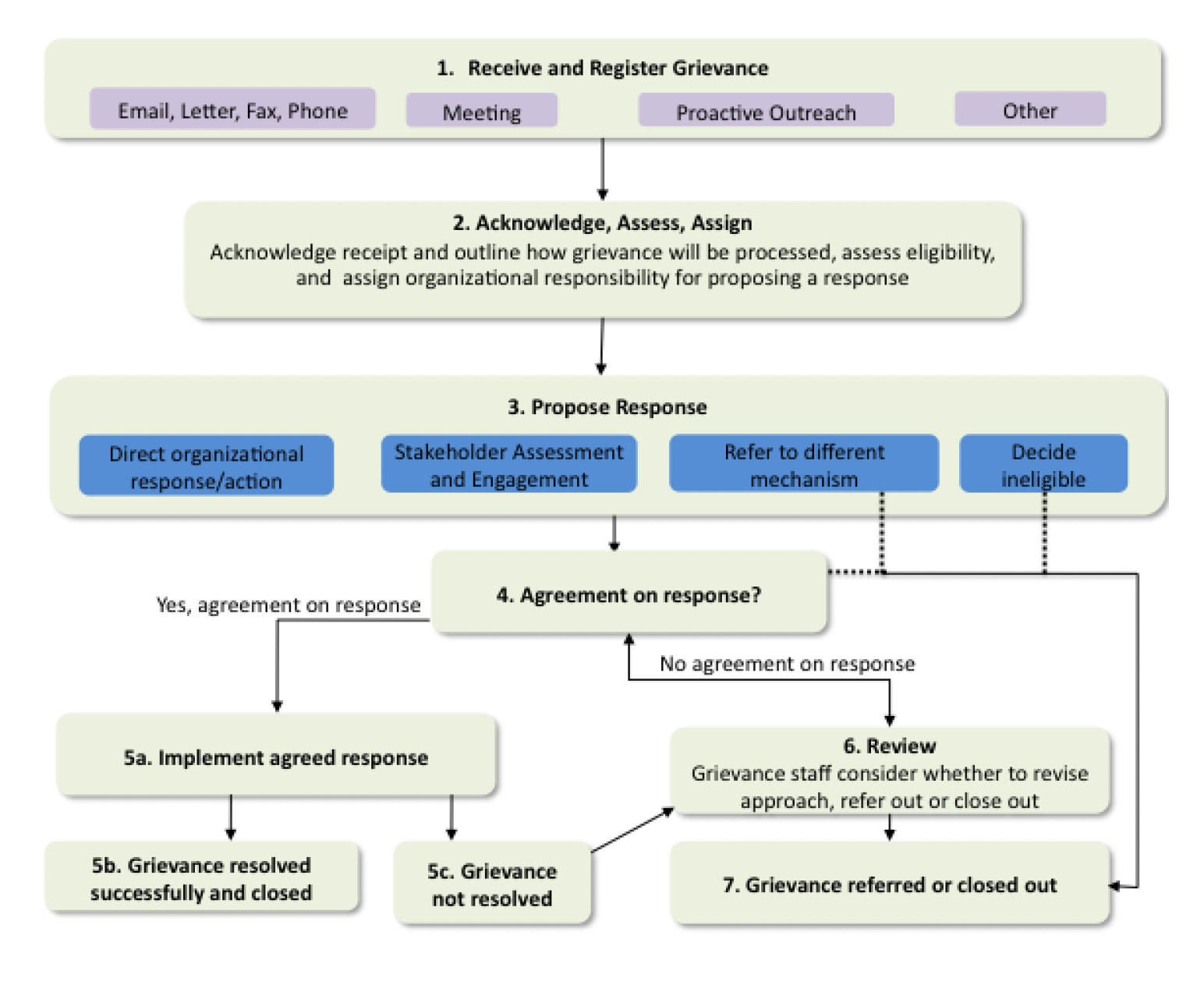
E-pos: [secuhotline@undp.org](mailto:secuhotline@undp.org)

Besonderhede oor die SECU-proses is beskikbaar op [UNDP se webwerf](https://www.undp.org/accountability/audit/secu-srm/social-and-environmental-compliance-review) .

## Proses vir die Grieweregstellingsmeganisme

Die Griewereaksiemeganisme moet 'n eenvoudige proses wees waardeur belanghebbendes hul klagtes gratis of deur derde partye kan indien. Dit moet toelaat dat antwoorde in meer as een formaat ingedien word.

Die volgende proses sal gevolg word om 'n grief aan te spreek en op te los:



Bron: *Leidingnota, VNOP se* *Sosiale en Omgewingstandaarde (SES), Betrokkenheid van belanghebbendes, Aanvullende leiding: Grieweregstellingsmeganisme*

| **Proses** | **Beskrywing** | **Tydsbeperking** |
| --- | --- | --- |
| Stap 1: Ontvang grief | * Van aangesig tot aangesig * Telefoon, brief of e-pos * Voltooide en ingediende klagtevorm (aanlyn of persoonlik of namens klaer) * Gemeenskapsklagtes of betogings (verbaal en nie-verbaal), insluitend tekens of padblokkades | 5 werksdae |
| Stap 2: Erken, assesseer en ken griefbetekenis toe | * Registreer grief * Rapporteer grief * Evalueer geskiktheid * Teken grief aan op stelsel met 'n nommer vir monitering * Kommunikeer ontvangs van grief |
| Stap 3: Ontwikkel 'n reaksie | * Ontwikkel 'n gepaste reaksie en identifiseer resolusie na gelang van die belangrikheid |  |
| Stap 4: Kommunikeer reaksie en soek ooreenkoms | * Ondersoek en konsulteer met relevante partye om kwessies ten volle te verstaan en aksies waarop ooreengekom is, te implementeer * Kommunikeer reaksie terug aan die klaer * Stem saam oor die voorgestelde pad vorentoe om grief op te los | 60 Dae (vanaf ontvangserkenning) |
| Stap 5: Implementeer resolusie | * Waar ooreenkoms nagekom word, gaan voort met voorgestelde aksie * Monitor sukses van resolusie |
| Stap 6: Hersien reaksie | * Kommunikeer resultate van resolusie aan belanghebbendes * Identifiseer of verdere optrede nodig is |
| Stap 7: Sluit af of verwys versoek | * Sluit die grief af as die reaksie suksesvol is * Indien onsuksesvol, verwys die grief na die Projek Assuransie Eenheid |
| Stap 8: Monitering en Evaluering | * Monitor deurlopende sukses van die resolusie * Resultate en om ingesluit te word by projekmoniteringsprosesse | heeltyd |

### Stap 1: Ontvang en registreer grief

Die proses om 'n grief aan te meld moet maklik toeganklik wees. Die voorkeurkanale om 'n grief aan te meld kan met die gemeenskap bespreek word as deel van gemeenskapsbetrokkenheid, insluitend projek- of uitsetvlak periodieke vergaderings/forums/terugvoersessies.

Griewe kan ingedien word by die PBE, Verantwoordelike Vennoot of Kontrakteurverteenwoordiger en dan aan die Griewebestuurder op die volgende maniere gestuur word:

* skriftelik
* telefonies
* mondelings aan die plaaslike projekverteenwoordiger, kontrakteur of implementeerder aangebied deur hul relevante kontakbesonderhede te gebruik.

Alternatiewelik kan griewe skriftelik, telefonies of mondelings aan die Griewebestuurder voorgelê word deur die volgende besonderhede te gebruik:

* Naam: Mnr Khuthadzo Mahamba – Griewebestuurder- DBOV
* E-pos: [BiotradeZA@DFFE.gov.za](mailto:BiotradeZA@DFFE.gov.za)
* Adres: Privaatsak X447, Pretoria, 0001, Environment House, Steve Bikoweg 473, Pretoria, 0002
* DBOV Blitslyn: 086 111 2468

Vir mense wat hulp benodig, kan 'n eis deur 'n vertroude verteenwoordiger ingedien word. Eise kan in alle amptelike tale van Suid-Afrika ingedien word. 'n Anonieme[[2]](#footnote-2) klagte-opsie is beskikbaar deur die Klagtevorm.

Alle griewe van belanghebbendes sal aangeteken word deur die **griewevorm** hieronder te gebruik:

**Moet deur die klaer of namens klaer ingevul word**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Griewe Rekord** | | | | | |
| Verwysingsnommer:  (Slegs amptelike gebruik) |  | | | | |
| Anoniem[[3]](#footnote-3) | □ Ja | | □ Nee | | |
| Volle Naam |  | | | | |
| Geslag | □ Manlik | □ Vroulik | | | □ Ander |
| Ouderdom |  | | | | |
| Kontakinligting: | Adres/Dorp/Tradisionele Owerheid en Wyk: | | | | |
| Telefoon: | | | | |
| E-pos: | | | | |
| Voorkeur kontakmetode | □ Brief | | □ Telefoon | □ E-pos | |
| Voorkeurtaal vir kommunikasie |  | | | | |
| **Griewe Beskrywing** | | | | | |
| Beskrywing van grief of voorval  *(Wat het gebeur? Waar het dit gebeur? Met wie het dit gebeur? Wat is die gevolg van die probleem?)* |  | | | | |
| Datum van Insident/Grief |  | | | | |
| Aard van Insident/Grief (merk een en sluit datum in) | □ Eenmalige voorval/ grief (Datum\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | | | | |
| □ Voorval/ grief het meer as een keer gebeur (Datum\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | | | | |
| □ Deurlopende voorval/ grief (Datum\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | | | | |
| Wat sou jy graag wou sien gebeur om die probleem op te los? |  | | | | |
| Bykomende opmerkings: |  | | | | |

Die griewebestuurder sal alle reaksies ontvang, aanteken, dokumenteer en monitor in ‘n veilige en geslote **griewedatabasis**. Elke grief sal 'n saaknommer toegeken word en rekords van kommunikasie/konsultasie sal saam met die betrokke inskrywing aangeheg en geliasseer word. Die databasis sal gereeld deur die Griewebestuurder gemonitor word vir herhalende reaksies sodat toepaslike bestuur ontwikkel kan word. Die volgende inligting moet ten minste aangeteken word:

* Saaknommer.
* Klaer se naam en kontakbesonderhede.
* Datum van klagte.
* Besonderhede van klagte.
* Resolusies bespreek en ooreengekom met die betrokke party(e).
* Aksies geïmplementeer (insluitend datums).
* Uitkomste van die aksies wat geïmplementeer is.

Griewe databasis

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Saaknommer** | **Datum van klagte** | **Ontvanger** | **Klaer (naam en kontakte)** | **Beskrywing van grief** | **Prioriteit** | **Stap (1-8)** | **Besluite bespreek** | **Aksies geïmplementeer (met datums)** | **Verantwoordelik vir Resolusie** | **Status (oop/geslote)- Uitkoms van aksies** | **Bevindings** | **Resolusie** | **Datum van aftekening** | **Bykomende opmerkings / opvolg** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Stap 2: Erken, assesseer en ken grief toe

*Erkenning*

Die Griewebestuurder sal so spoedig moontlik, binne sewe dae vanaf die datum waarop dit ingedien is, ontvangs erken en sal die klaer inlig oor die tydsraamwerk waarbinne 'n reaksie verwag kan word. 'n **Reaksiekwitansievorm** hieronder moet onderteken word en 'n afskrif aan die klaer verskaf word.

**Moet aan klaer gestuur/afgelewer word om ontvangs van die grief te erken**

|  |  |
| --- | --- |
| **Griefontvangsvorm** | |
| Grief nommer: |  |
| Datum ingedien: |  |
| Teikendatum vir aanvanklike vergadering om grief aan te spreek: |  |
| Naam: |  |
| Adres en Kontakbesonderhede: |  |
| Grief ontvang deur: |  |
| Naam van Grief Koördineerder |  |
| Kontakbesonderhede van Grief Koördineerder | Telefoon:  E-pos:  Adres: |

Bykomende oorwegings rakende die erkenning van griewe.

* Geletterdheidsvlakke moet in ag geneem word wanneer die klaer van die erkenning van ontvangs voorsien word, en mondelingse erkenning moet 'n skriftelike erkenning vergesel.
* Waar toepaslik moet erkenning deur die Griewebestuurder verskaf word.

*Assessering*

Die volgende stappe moet betyds uitgevoer word om te verhoed dat die oplossing van 'n grief vertraag word:

1. Bepaal of die grief in aanmerking kom.
   1. Kwalifiserende griewe sluit almal in wat direk of indirek met die Projek verband hou en wat binne die **omvang** van die Griewereaksiemeganisme val soos hierbo uiteengesit.
   2. Ongevanpaste klagtes kan dié insluit wat duidelik nie verband hou met die Projek of sy kontrakteurs se aktiwiteite nie, wat se kwessies buite die omvang van die Griewereaksiemeganismeprosedure val of waar ander wetlike of gemeenskaps-prosedures meer gepas sal wees om die grief aan te spreek.
2. **As ontoelaatbaar** geag word, kan ‘n grief verwerp word, maar 'n volledige verduideliking van die redes hiervoor moet aan die klaer gegee word en in die griefdatabasis aangeteken word.

*Opdrag*

Indien die grief vanpas is, sal die Griewebestuurder 'n Griewebestuurspan saamstel wat bestaan uit die PBE se Maatskaplike & Omgewingsbeskermingsspesialis en 'n PBE-lid relevant tot die klagte (byvoorbeeld die PBE-persoon verantwoordelik vir die Eindresultaat). Die span sal organisatoriese verantwoordelikheid toewys vir die formulering van 'n antwoord. Die Griewebestuurder het die verantwoordelikheid om die Projek se reaksie op 'n kwalifiserende wyse te koördineer.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Griewerekord (amptelike gebruik)** | | |
| Grief nommer |  | |
| Datum ingedien |  | |
| Teikendatum vir besluit |  | |
| Volle naam: |  | |
| Adres en kontakbesonderhede: |  | |
| Grief ontvang deur: |  | |
| Naam van Griewe Koördineerder: |  | |
| Beskrywing van grief: |  | |
| Assessering van die vlak van die grief: |  | |
| Ken organisatoriese verantwoordelikheid toe |  | |
| Kennisgewing aan VNOP hoof | □ Ja | □ Nee |

Die vordering van die proses moet in die griewedatabasis aangeteken word.

### Stap 3: Ontwikkel 'n reaksie

Die Griewebestuurspan sal soveel moontlik inligting verkry van die persoon wat die klagte ontvang het, asook van die klaer om 'n eerstehandse begrip van die grief te verkry:

1. Ontleed die probleem.
2. Voer die nodige ondersoeke en evaluerings uit. Onderneem 'n terreinbesoek, indien nodig, om die betrokke partye en kwessies uit te klaar. Versamel die sienings van ander belanghebbendes, insluitend projekwerknemers indien nodig, en identifiseer aanvanklike opsies vir skikking wat partye kan oorweeg.
3. Indien die grief fisiese skade betref, (bv. oes, huis, gemeenskapsbate) neem 'n foto van die skade en teken die presiese ligging so akkuraat moontlik aan.
4. Verken potensiële oplossings en mobiliseer addisionele bykomende hulpbronpersone soos Verantwoordelike Partye, PBE Bestuurder en VNOP Landskantoorpersoneel soos nodig om 'n antwoord op die grief voor te stel. Die Griewebestuurder is verantwoordelik vir die koördinering van die proses en die belê van vergaderings met bykomende hulpbronpersone.

### Stap 4: Kommunikeer reaksie en versoek ooreenkoms

Die Griewebestuurder stel 'n voorgestelde oplossing/resolusie op en kommunikeer dit aan alle betrokke partye, insluitend 'n skriftelike antwoord aan die klaer. Die Griewebestuurder sal 'n voorgestelde resolusie nie later as 60 werksdae na ontvangs van die klag indien. By ontvangs van die voorgestelde resolusie sal die klaer gevra word om die voorgestelde aksies goed of af te keur, sodat die klagte gesluit of oorweeg kan word vir verdere ondersoek/bemiddeling. Die antwoord moet skriftelik wees en in ‘n taal wat maklik toeganklik is vir die klaer. Die Griewebestuurder kan ook die klaer telefonies kontak, of 'n vergadering reël om die voorgestelde resolusie te hersien en te bespreek.

Die voorgestelde resolusie moet die volgende insluit:

* 'n Duidelike herstelling van die klaer se kommer deur die Griewebestuurder.
* 'n Gedetailleerde beskrywing van die voorgestelde resolusie, met 'n verduideliking van waarom die Griewebestuurder dit voorstel.
* 'n Lys van die klaer se keuses, gegewe die voorgestelde resolusie. (Die keuses kan onder andere insluit: ooreenkoms om voort te gaan; versoek vir 'n hersiening van 'n skikkingsbesluit, 'n verwysingsbesluit, of 'n plan vir nakomingshersiening; verdere dialoog oor 'n voorgestelde aksie; of deelname aan 'n voorgestelde assesserings- en aanstellingsproses).
* Die verwagte tydsraamwerk vir resolusies wat daarop gemik is om enige grief binne 60 dae vanaf die datum waarop dit ontvang is, op te los.

Die volgende vorm word deur die Griewebestuurder ingevul en aan die klaer gestuur om ooreenkoms te versoek en met oplossings voort te gaan.

|  |  |
| --- | --- |
| **Griewe Resolusie Reaksie** | |
| Grief nommer: |  |
| Datum van kommunikasie: |  |
| Naam van klaer: |  |
| Herstelling van grief/kommer |  |
| Voorgestelde oplossing/reaksie | Geskiktheidstatus: |
| Voorgestelde oplossing: |
| Verduideliking: |
| Lys van keuses om vorentoe te beweeg | 1. Ooreenkoms om voort te gaan met bogenoemde oplossing. 2. Versoek om 'n hersiening van 'n geskiktheidsbesluit. 3. 'n Verwysingsbesluit. 4. 'n Plan vir nakomingsoorsig. 5. Verdere dialoog oor 'n voorgestelde aksie. 6. Versoek deelname aan 'n voorgestelde assesserings- en aanstellingsproses. 7. Ander sal deur klaer voorgestel word. |
| Teikendatum vir besluit | *(30 dae vanaf ontvangs van grief)* |
| Grief ontvang deur: |  |
| Naam van Griewe Koördineerder |  |
| Kontakbesonderhede van Griewe Koördineerder | Telefoon:  E-pos:  Adres: |

### Stap 5: Implementeer reaksie

Dit is noodsaaklik dat die klaer(s) beide die voorgestelde resolusie en watter keuses hulle kan maak na oorweging van die voorgestelde resolusie ten volle verstaan. Die klaer kan met die voorgestelde resolusie saamstem of nie. Indien daar ooreenkoms is, kan die Griewebestuurder voortgaan met die voorgestelde resolusie. Aksies waarop ooreengekom is tydens bemiddeling sal betyds geïmplementeer word. Die ideaal is dat 'n tydlyn vasgestel en gedokumenteer word vir die implementering van die onderskeie aksies tydens die bemiddeling, of in die onmiddellike reaksie op die probleem voor die bemiddeling.

Die vordering moet in die griewedatabasis aangeteken word. Indien moontlik, sal die oplossing van die klagte publiek beskikbaar gestel word om ander belanghebbende partye op hoogte te hou van die proses en die uitkoms daarvan. Dit sal egter besluit word volgens die privaatheidsvoorkeure van alle betrokke partye. Die Griewebestuurder is verantwoordelik om toesig te hou oor die implementering van ooreengekome aksies om die klagte op te los.

### Stap 6: Hersien resolusie

Dit is belangrik vir die Griewebestuurder en die belanghebbendes om implementering gesamentlik te monitor. Waar implementering van ooreenkomste wat bereik is 'n multi-stap proses is, en daar 'n mate van implementeringsrisiko is, moet die Griewebestuurder verpligtinge van alle belanghebbendes soek om "terug na die tafel te kom" wanneer nodig om uitdagings tydens implementering te hanteer.

Die Griewebestuurder moet die vorm hieronder invul, in ooreenstemming met ooreengekome reaksie op 'n gegewe grief en vordering monitor.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aksies om grief op te los (amptelike gebruik)** | | | |
| Gedelegeer aan: |  | | |
| Aksie | WIE | Wanneer | Voltooi (J/N) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Strategie om reaksie te kommunikeer: |  | | |
| Antwoord/resolusie: |  | | |
| Afteken: |  | | |
| Datum: |  | | |

### Stap 7: Sluit af of verwys versoek

Die laaste stap is om die grief af te sluit. Indien die reaksie suksesvol was, moet die Griewebestuurder die bevredigende oplossing dokumenteer. In gevalle waar daar groot risiko's, impakte en/of negatiewe publisiteit was, kan dit gepas wees om skriftelike dokumentasie van die klaer in te sluit wat tevredenheid met die reaksie aandui. In ander sal dit voldoende wees vir die Griewebestuurder om kennis te neem van die aksie wat geneem is en dat die reaksie bevredigend was vir die klaer en die organisasie/program. Sodra aftekening plaasgevind het, moet dit in die griewelog aangeteken word.

Indien die grief nie opgelos is nie, moet die Griewebestuurder stappe wat geneem is, kommunikasie met die klaer (en ander belanghebbendes indien daar aansienlike pogings was om 'n multi-belanghebbende proses te inisieer of te voltooi) dokumenteer en die grief na die Projek Assuransie Eenheid verwys ( Afdeling 4.3). Die Griewebestuurder moet die uitkoms van die gesprekke met die klaer dokumenteer op 'n manier wat duidelik maak watter opsies deur die GRM aangebied is en waarom die klaer verkies het om dit nie te volg nie.

Moet deur die Griewebestuurder voltooi word sodra alle aksies waarop ooreengekom is, voltooi is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gevolgtrekking** | | | | | |
| Is klaer tevrede? | □ Ja | □ Nee | Kommentaar deur Griewebestuurder: |  | |
| Is grief gesluit? | □ Ja | □ Nee | Grief weer ingedien? | □ Ja | □ Nee |
| Handtekening van projekbestuurder: |  | | Datum: |  | |
| Datum: |  | | Nuwe griefnommer: |  | |

### Stap 8: Monitering en Evaluering

Die projekbestuur sal griewe gereeld monitor as deel van die breër bestuur van die Projek. Dit behels:

* Monitering kan so eenvoudig wees soos 'n telefoonoproep met die klaer en 'n gesprek met die PBE om te bevestig dat 'n betreklik eenvoudige resolusie ten volle geïmplementeer is. Aan die ander kant kan effektiewe monitering deurlopende vergaderings van 'n multi-belanghebbende groep vereis wat ooreenkoms bereik het (bv. om die implementering van 'n stel verpligtinge vir konsultasie met inheemse mense te hersien, of implementering van 'n nuwe benadering tot die ontwikkeling van 'n kiesersregister).
* By ontvangs van griewe sal elektroniese kennisgewing aan die Projekbestuurder versprei word.

Grieweverslae sal ten alle tye aan die PBE beskikbaar gestel word. Kwartaallikse interne verslae sal deur die Griewebestuurder saamgestel word en aan die bestuurspan versprei word. Hierdie grieweverslae sal ook by die kwartaallikse vorderingsverslae ingesluit word en sal die volgende bevat:

* Die aantal griewe wat in die prosesperiode aangeteken is volgens vlak en tipe.
* Die aantal griewe wat na 60 dae onopgelos is.
* Die aantal griewe van dieselfde of soortgelyke kwessie.
* Die maatreëls wat getref is om die resolusies in projekontwerp en implementering te inkorporeer.

Hierdie verslae en ander rekords sal beskikbaar gestel word vir eksterne hersiening indien nodig. Grieweverslagdoening sal deel wees van die Projekte se jaarlikse verslagdoening.

## Projekversekeringsmeganisme

Klaers wat nie tevrede is met die Projekbestuur GRM-reaksie (Afdeling 4.2), of wat bekommerd is oor 'n negatiewe reaksie, kan hul klagte na die Projek Assuransie Eenheid van die Projekraad bring wat deur die VNOP uitgeoefen word. Daarbenewens sal VNOP se Projek Assuransie onopgeloste klagtes ontvang wat na die Projekbestuurder verwys word.

Klagtes wat by die VNOP se Projek Assuransie Eenheid ingedien word, sal aangespreek word volgens die prosedures wat hieronder uiteengesit word. Die VNOP sal die oplossing van klagtes versoek saam met nasionale en ander relevante vennote (bv. Implementerende Vennoot, ander lede van die Projekraad), met behoorlike inagneming van vertroulikheid indien dit deur die klaers versoek word. Die proses om klagtes aan te spreek wat by die VNOP se Projek Assuransie Eenheid ingedien word, sal tipies die Projekbestuurder en enige nodige personeel, eksterne bemiddelaars, ens. betrek, onder leiding van die VNOP se lokale verteenwoordiger en/of lokale Adjunkverteenwoordiger. Vir klagtes wat vanaf die Griewebestuurder verwys word, sal die Projek Assuransie Eenheid die volgende doen:

1. Teken en die klagte volg.
2. Dokumentasie hersien wat van die Griewebestuurder ontvang is en die Griewebestuurspan raadpleeg oor die saak.
3. Binne 5 dae na ontvangs met die klaer skakel om die kwessies wat in die saak geopper is te hersien en uit te klaar en opsies vir oplossing te ondersoek (met die opsie om tegniese bystand aan die klaer te verskaf om die klaer se effektiewe betrokkenheid te ondersteun).
4. Indien toepaslik, met senior verteenwoordigers van die Implementerende Vennoot en ander Projekraadslede skakel om kwessies uit te klaar en opsies vir oplossing te ondersoek.
5. Soos toepaslik, 'n bemiddelingsrol speel tussen die partye om oplossing van die klagte te soek (met die opsie om met 'n eksterne bemiddelaar te kontrakteer).
6. Wanneer risiko's geïdentifiseer word wat die algehele projekbestuur kan beïnvloed (bv. moontlike behoefte om projekkomponente in die wiele te ry of die ontwerp van die projek te verander), verseker dat die Projekraad volledige inligting oor die risiko's het en projekbesluitneming oor die toepaslike reaksie lei.
7. Die Projekraad ondersteun om risiko's en skade wat die projek aantoonbaar veroorsaak of waartoe dit aantoonbaar bydra, aan te spreek en reg te stel.
8. Indien die klagte binne 60 dae na ontvangs opgelos word, die klaer se aanvaarding van resolusie te dokumenteer, en voort te gaan om te monitor totdat alle projekaksies waarop as deel van die resolusie ooreengekom is, geneem is.
9. Indien die klagte 60 dae na verwysing na die projekversekeringsfunksie onopgelos is (of indien dit te eniger tyd deur die klaer versoek word), die klaer die opsie van verwysing na die VNOP Belanghebbendereaksiemeganisme en/of na enige nasionale instellings bied wat 'n mandaat het om die kwessies wat geopper is aan te spreek.

Vir klagtes wat direk van klaers ontvang word, sal die Projek Assuransie Eenheid eers 'n geskiktheidsbepaling maak (identies aan stap 2 van die operasionele Projekbestuurvlak van die GRM hierbo uiteengesit) en dan voortgaan vanaf stap 2 van die Projekraadproses soos hierbo uiteengesit, behalwe dat stap 2 vir klagtes wat direk deur die Projek Assuransie Eenheid ontvang word, sal wees "Raadpleeg die Griewebestuurder oor die saak, en beskerm die klaer se vertroulikheid indien aangevra.”

# Rolle, verantwoordelikhede en hulpbronne

Implementering van die Belanghebbersreaksiemeganisme vir die Projek sal die uiteindelike verantwoordelikheid van die Griewebestuurder wees. Die Griewebestuurder sal deur die breër Projek, Verantwoordelike Vennote en Kontrakteurs ondersteun word. Die verskillende rolle en verantwoordelikhede is soos volg:

| **Verantwoordelike persoon** | **Rolle** |
| --- | --- |
| **Griewebestuurder** | * Koördineer die prosedure vir die regstelling van griewe, die bestuurstelsel en die rekords volgens die stappe wat in Afdeling 4.2 beskryf word en verskaf leiding oor oplossings vir klagtes en griewe in oorlegging met die betrokke departemente en verseker konsekwentheid van regstelling vir alle griewe wat met betrekking tot die Projek ontvang word. * Koördineer die werk van ondersoek van die Griewebestuurspan. * Bevorder bewusmaking oor die Grieweregstellingsmeganisme aan alle belanghebbendes in die projek. * Koördineer met die Projek Assuransie Eenheid, die Landskantoor SRM, die Hoofkantoor SRM en die SECU in die ondersoek van griewe en die ooreenkomste van regstelling wat direk ontvang is of na die aanspreeklikheidsmeganismes verwys is. |
| **Alle verantwoordelike vennote en kontrakteurs** | * Ontvang en erken enige kwessie, bekommernis, klagte of grief van die gemeenskap, mondelings of skriftelik. Teken die kwessie aan en rapporteer dit aan die Griewebestuurder in ooreenstemming met die Grieweregstellingsmeganisme-prosedure. * Betrokkenheid by die ondersoek van griewe soos vereis, afhangende van die aard en erns van die grief en soos deur die Griewebestuurspan gelas. |
| **Projekbestuurder** | * Verseker dat hierdie Belanghebbendereaksiemeganismeprosedure deur alle Projek Verantwoordelike Vennote en Kontrakteurs se bedrywighede en aktiwiteite toegepas word. * Pas nodige beheermaatreëls toe om risiko's te verminder wat tot griewe van belanghebbendes kan lei. |
| **Projekversekering** | * Hersien klagtes wat deur die GRM ontvang is en hul resolusies, werk saam met die Griewebestuurder om suksesse, lesse geleer, uitdagings en neigings te identifiseer, en rapporteer die assesserings daarvan aan die Projekbestuur. Sou 'n uitkoms van 'n grief vergoeding wees, is die VNOP Projek Assuransie Eenheid verantwoordelik om hierdie resolusie te bevestig en om met die Projekbestuur saam te werk om te bepaal hoe vergoeding soos nodig verkry sal word. * Ontvang kwartaallikse verslae oor klagtes vanaf die Projekbestuurvlak van die GRM, en werk saam met sy personeel om suksesse, uitdagings, neigings en lesse wat geleer is om op klagtes te reageer, te identifiseer. * Voorsien opsommende verslae aan die Projekbestuur van alle klagtes wat ontvang is (beide dié wat deur die operasionele vlak GRM en direk deur die Projek Assuransie Eenheid ontvang is) met enige aanbevole aksies. * Maak die GRM se werk (insluitend gevalleregistrasie, opsommende verslae oor individuele gevalle, verslae oor tendense of patrone, en aksies wat geneem is in reaksie op tendense en patrone) aan die Projekbestuur en aan projekbelanghebbendes bekend, deur periodieke verslagdoening (ten minste halfjaarliks) in media/forums toeganklik vir projekbelanghebbendes en die beskerming van vertroulikheid van klaersidentiteite waar nodig. * Monitor die Griewebestuurder se pogings om projekbelanghebbendes oor die GRM in te lig, en verseker die toeganklikheid, voorspelbaarheid, deursigtigheid, legitimiteit en geloofwaardigheid van die GRM-proses. * Voorsien voortgesette onderwys van Projekbestuurslede en hul onderskeie instellings rakende beleide, prosedures en vermoëns wat nodig is om risiko's en impakte te voorkom wat tot klagtes kan lei, en om die konstruktiewe oplossing van klagtes te bevorder. |

# GEBRUIK EN BERGING VAN SENSITIEWE INLIGTING

Inligting wat met betrekking tot griewe ingesamel word, kan die persoonlike besonderhede van die klaers en sensitiewe materiaal bevat. As sodanig moet die uiterste sorg gedra word om vertroulikheid te handhaaf en hierdie sensitiewe inligting te beskerm.

In Suid-Afrika, die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting No.4 van 2013, algemeen bekend as “POPIA”, reguleer en verskaf riglyne vir die versameling, berging en gebruik van sensitiewe data van individue. Die POPIA poog om natuurlike en regspersone teen skade te beskerm deur hul persoonlike inligting te beskerm en stel agt voorwaardes vir die wettige verwerking van persoonlike inligting uiteen, om sodoende die reg op privaatheid te balanseer teen ander regte, veral die reg op toegang tot inligting.

Die agt voorwaardes word soos volg gestel (Suid-Afrika, 2013):

* Persoonlike inligting mag slegs op 'n billike en wettige wyse verwerk word en slegs met die toestemming van die datasubjek of 'n bevoegde persoon waar die datasubjek 'n minderjarige is.
* Persoonlike inligting mag slegs vir spesifieke, uitdruklik gedefinieerde en wettige redes verwerk word.
* Persoonlike inligting mag nie vir 'n sekondêre doel verwerk word nie, tensy daardie verwerking versoenbaar is met die oorspronklike doel.
* Redelike stappe sal geneem word om te verseker dat die persoonlike inligting wat ingesamel word volledig, akkuraat, nie misleidend is nie en opgedateer is waar nodig.
* Die datasubjek wie se inligting ingesamel word, sal bewus gemaak word dat sulke persoonlike inligting insamel en vir watter doel die inligting gebruik sal word.
* Verwerking is nodig om aksies uit te voer vir die sluiting of uitvoering van 'n kontrak waaraan die datasubjek party is.
* Persoonlike inligting sal veilig gehou word teen die risiko van verlies, onwettige toegang, inmenging, wysiging, ongemagtigde vernietiging en openbaarmaking.
* Datasubjekte kan versoek of hul persoonlike inligting gehou word, sowel as die regstelling en/of skrapping van enige persoonlike inligting wat oor hulle gehou word.

Die POPIA verklaar dat 'n individu ook:

* Die reg het om te weet watter inligting gehou word, hoe dit gebruik word, en wanneer die Nasionale Tesourie (NT) dit mag bekend maak;
* die reg het om hul besonderhede reg te stel - die inligting sal opgedateer word of soos vasgelê deur die datasubjek; en
* die reg het om toestemming te herroep - individue kan die toestemming wat skriftelik gegee is en gerig is aan die Inligtingsbeampte of Adjunkinligtingsbeampte(s) by PAIA@treasury.gov.za herroep.

In die lig van die POPIA sal inligting wat verband hou met individue en belanghebbendes in die Projek soos volg hanteer word:

* Alle griewe word vertroulik hanteer, volgens die proses wat in hierdie dokument beskryf word.
* Alle klaers word ingelig oor hoe hul klagte vertroulik hanteer word en hoe hul inligting beveilig en gestoor word.
* Die grieweregister en enige verwante dokumentasie (insluitend getekende vorms, foto's, geskrewe verklarings en ander ondersteunende bewyse) sal in 'n veilige aanlyn "wolk"-gebaseerde fasiliteit (bv. Google Drive) gehou word.
* Toegang tot die register sal beperk word tot slegs projekbestuur en individue genoem in aanhangsel P-6-III, tesame met toesighoudingsrolle met kontraktuele verantwoordelikhede tot die projek (bv. OE Environmental & Social Safeguards Lead) sodat die oudits doeltreffend uitgevoer en in stand gehou kan word. Enigiemand met toegang moet 'n toegewyde aanmeldprofiel hê (wagwoordbeskermd) en moet nie hul aanmeldbesonderhede met iemand anders deel nie.
* Afskrifte van die Grieweregister, dele van die register of enige voltooide vorms sal te eniger tyd gegenereer, gedruk of gedeel word indien nie aanlyn beskikbaar is nie.
* Op geen tydstip sal enige van die inligting vervat in die Griewe Register, of enige ander inligting met betrekking tot griewe, publiek of met derde partye gedeel word wat nie kontraktuele vennote in die Projek is nie.
* Rapportering van GRM-prestasie (in verslae wat waarskynlik openbaar sal word, soos die Kwartaallikse Beskermingsverslag) sal anoniem wees – alle name en kontakbesonderhede, en enige ander identifiserende inligting, sal uit gerapporteerde data verwyder word. Resultate sal saam gerapporteer word (dws verwys nie na enige individuele griewe of klaers nie).

1. UNDP-riglynnota oor GRM, 2017: [https://ses-toolkit.info.undp.org/sites/g/files/zskgke446/files/SES%20Document%20Library/Social%20and%20Environmental%20Standards/Supplemental%20Guidance\_Grievance%20Redress%20Mechanism](https://ses-toolkit.info.undp.org/sites/g/files/zskgke446/files/SES%20Document%20Library/Social%20and%20Environmental%20Standards/Supplemental%20Guidance_Grievance%20Redress%20Mechanisms.pdf) [↑](#footnote-ref-1)
2. nie by naam geïdentifiseer nie [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)