

# NOB Environmental & Social Grievance Protocol

1.



## WAT IS HET ?

Een formeel klachtenmechanisme waarmee iedereen – van cliënten en leveranciers tot gemeenschappen en medewerkers – zorgen kan uiten over milieu- en sociale kwesties die verband houden met de activiteiten van de NOB.

2.



## WAAROM BELANGRIJK?

- ☑ Versterkt vertrouwen
- ☑ Helpt risico's beperken
- ☑ Bevordert duurzame relaties
- ☑ Sluit aan bij internationale richtlijnen

3.



## WIE KAN INDIENEN?

### Externe stakeholders

Cliënten, leveranciers, partners, NGO's, gemeenschappen

### Interne stakeholders

Medewerkers en collega's kunnen ook een klacht indienen.

4.



## ONDERWERPEN

### Milieu

- Afvalbeheer
- Emissies & energie
- Biodiversiteit
- Waterbeheer

### Sociaal

- Arbeidsomstandigheden & veiligheid
- Discriminatie
- Mensenrechten
- Inclusiviteit

5.



## HOE WERKT HET?

1. **Indienen:** online, per e-mail, telefonisch of mondeling (anoniem mogelijk).
2. **Registratie:** elke klacht wordt vastgelegd in een klachtenregister.
3. **Beoordeling:** binnen 5 werkdagen eerste beoordeling; urgentie wordt bepaald.
4. **Onderzoek:** onafhankelijk, met interviews, documentanalyse en sitebezoeken.
5. **Besluit:** terugkoppeling binnen 10–30 dagen, afhankelijk van urgentie.
6. **Opvolging:** corrigerende acties en monitoring.
7. **Escalatie:** altijd recht op hoger niveau (directie, toezichthouder, autoriteiten).



**Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.**



## SAMEN VOORUIT

Bij de NOB geloven wij in verantwoordelijkheid, respect en verbetering. Dit protocol helpt ons om samen verder te bouwen aan een duurzame toekomst.



## KLACHT INDIENEN

**E-mail** : [customercare@nob.sr](mailto:customercare@nob.sr)  
**Telefoon** : 465000 | ext. 236  
**Adres** : Mr. Jagernath Lachmonstraat 160-162  
 Paramaribo, Suriname