



IKB KIP-BESCHWERDEVERFAHREN

GELTUNGSBEREICH

Artikel 1

1. Dieses Verfahren gilt für Beschwerden über Verhaltensweise des Systemverwalters bei der Ausübung von Tätigkeiten im Rahmen des IKB Kip-Zertifizierungssystems.
2. Dieses Verfahren gilt nicht für:
 - A. Beschwerden über die im Rahmen des IKB Kip-Zertifizierungssystems beauftragten Zertifizierungsstellen,
 - B. Beschwerden über Kunden von Zertifizierungsstellen,
 - C. Streitigkeiten, für die die IKB Kip-Schlichtungsordnung gilt.
3. Über Angelegenheiten gem. Absatz 2 Buchstabe A und B kann auf der Website des Systemverwalters eine Meldung gemacht werden.

DEFINITIONEN

Artikel 2

1. Dieses Verfahren ist ein Anhang der allgemeinen Geschäftsbedingungen IKB Kip („AGB IKB Kip“). Es wird die Terminologie der „AGB IKB Kip“ übernommen.
2. Darüber hinaus gilt die folgende Definition:
Beschwerde: Bekanntgabe der Unzufriedenheit über die Art und Weise, in der sich der Systemverwalter oder eine Person, für deren Tätigkeit der Systemverwalters verantwortlich ist, in einer bestimmten Angelegenheit gegenüber dem Kläger oder einem Dritten verhalten hat.

EINREICHEN EINER BESCHWERDE

Artikel 3

1. Beschwerden müssen dem IKB Kip-Sekretariat unter Verwendung des Beschwerdeformulars übermittelt werden. Per Post:
Postbus 2703
NL-3430 GC Nieuwegein
Oder per E-Mail: info@ikbkip.nl.
2. Das Beschwerdeformular ist diesem Dokument als Anhang beigefügt.
3. Nur vollständig ausgefüllte Beschwerdeformulare werden bearbeitet. Der Beschwerdeführer erhält eine Empfangsbestätigung.

BESCHWERDEABWICKLUNG

Artikel 4

1. Die Beschwerde wird im Namen des Systemverwalters von einer anderen Person als jener, die am Anlass der Beschwerde beteiligt war, bearbeitet.
2. Der Kläger bekommt die Gelegenheit, seine Beschwerde zu erläutern. Er kann selbst entscheiden, ob er seine Beschwerde mündlich oder schriftlich erläutern möchte.

Artikel 5

1. Das Ziel ist, Beschwerden innerhalb von vier Wochen nach deren Eingang zu bearbeiten. Der Systemverwalter kann die Beschwerdeabwicklung auf sechs Wochen ausdehnen.
2. Der Kläger erhält eine schriftliche Nachricht über die Beschwerdeabwicklung. In dieser Nachricht sind die Ergebnisse der vom Systemverwalter anlässlich der Beschwerde durchgeführten Untersuchung sowie eventuell damit einhergehende Schlussfolgerungen angegeben. Die schriftliche Nachricht über die Beschwerdeabwicklung gilt als Beschluss des Systemverwalters.
3. Der Systemverwalter kümmert sich um die Dokumentation der eingereichten Beschwerden.

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 6

1. Dieses Verfahren kann als „IKB Kip-Beschwerdeverfahren“ bezeichnet werden.



ANHANG ZUM IKB KIP-BESCHWERDEVERFAHREN

BESCHWERDEFORMULAR

Name:

Betrieb:

UBN („eindeutige Betriebsnummer“):

Kip-Nummer:

Straße:

Postleitzahl und Ort:

E-Mail:

Telefonnummer:

Beschreibung der Beschwerde:

Anzahl der beigefügten Anhänge:

Dieses Formular bitte senden an: info@ikbkip.nl

oder:

Stichting PLUIMNED

Postbus 2703

NL-3430 GC Nieuwegein