



KLACHTENPROCEDURE IKB KIP

DEFINITIES

Artikel 1

Deze Klachtenprocedure is een bijlage bij de AV IKB Kip. In deze procedure zijn de definities van de AV IKB Kip overgenomen.

INDIENEN KLACHT

Artikel 2

1. Een klacht omtrent het certificatieschema IKB Kip dient schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van het CCvD IKB Kip:
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein
2. De klacht dient voorzien te zijn van de volgende informatie:
 - a. Kipnummer of registratienummer (indien van toepassing);
 - b. NAW gegevens;
 - c. wel of geen deelnemer aan IKB Kip, indien wel: aangeven van welke schakel;
 - d. duidelijke omschrijving van de klacht;
 - e. eventuele verwijzing (incl. kenmerk) naar eerder ingediende klacht en uitspraak.

Alleen volledige klachten worden in behandeling genomen.

AFHANDELING KLACHT

Artikel 3

1. Het secretariaat bespreekt de klacht met het CCvD IKB Kip. Indien de afzender van de klacht anoniem wil blijven voor het CCvD IKB Kip, dient dit bij het indienen van de klacht duidelijk aangegeven te worden. De klacht wordt dan geanonimiseerd ingebracht.
2. Het secretariaat kan de uitspraak over de klacht (geanonimiseerd) voorleggen aan het CCvD IKB Kip voordat deze retour gezonden wordt aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht geen aanpassing van het certificatieschema IKB Kip tot gevolg heeft dan wordt de schemabeheerder IKB Kip niet op de hoogte gebracht van de klacht en de uitspraak over de klacht.
4. Indien de klacht wel aanpassing van het certificatieschema IKB Kip tot gevolg heeft dan wordt de schemabeheerder IKB Kip bij aanpassing van het schema op de hoogte gebracht van de achtergrond van de aanpassing.

UITSPRAAK

Artikel 4

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener van de klacht vanuit het secretariaat CCvD IKB Kip een schriftelijke uitspraak over de klacht.



Bijlage 9 Klachtenprocedure IKB Kip

REACTIE OP UITSPRAAK

Artikel 5

1. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de uitspraak over de klacht en IKB Kip gecertificeerd is dan kan de klacht alleen worden voortgezet via een geschillenprocedure conform het 'Geschillenreglement IKB Kip' (Bijlage 3 bij de AV IKB Kip).
2. Indien de indiener het niet eens is met de uitspraak over de klacht en niet IKB gecertificeerd is dan kan de indiener binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak, eenmalig een reactie geven op de uitspraak over de klacht. Hiermee zal de uitspraak opnieuw overwogen worden en zal over de heroverweging een uitspraak retour gezonden worden. Bij het indienen van de reactie en de uitspraak hierop wordt de procedure zoals omschreven in de artikelen 2, 3 en 4 aangehouden.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 6

Deze procedure wordt aangehaald als 'Klachtenprocedure IKB Kip'.