



KLACHTENPROCEDURE IKB KIP

TOEPASSINGSGBIED

Artikel 1

1. Deze procedure is van toepassing op klachten over gedragingen van de schemabeheerder bij de uitoefening van werkzaamheden in het kader van het certificatieschema IKB Kip.
2. Deze procedure is niet van toepassing op:
 - A. Klachten over de in het kader van het certificatieschema IKB Kip aangewezen Certificerende Instanties;
 - B. Klachten over klanten van Certificerende Instanties;
 - C. Geschillen waarop het Geschillenreglement IKB Kip van toepassing is.
3. Inzake de onderwerpen als bedoeld in het tweede lid onderdeel A en B kan melding worden gedaan via de website van schemabeheerder.

DEFINITIES

Artikel 2

1. Deze procedure is een bijlage bij de Algemene Voorwaarden IKB Kip (AV IKB Kip) en neemt de definities en terminologie van de AV IKB Kip over.
2. Daarnaast wordt de volgende definitie gehanteerd:

Klacht: uiting van ongenoegen over de wijze waarop schemabeheerder of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van schemabeheerder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.

INDIENEN KLACHT

Artikel 3

1. Klachten dienen via het klachtenformulier te worden ingediend bij het secretariaat IKB Kip:
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein
Of per e-mail aan info@ikbkip.nl
2. Het klachtenformulier is opgenomen als bijlage bij deze procedure.
3. Alleen volledig ingevulde klachtenformulieren worden in behandeling genomen. De indiener van de klacht krijgt een ontvangstbevestiging.

AFHANDELING KLACHT

Artikel 4

1. De klacht wordt namens de schemabeheerder behandeld door een ander dan degene die betrokken was bij het feit waar de klacht over gaat.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht toe te lichten. Het staat de klager vrij om de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.



Bijlage 9 Klachtenprocedure IKB Kip

Artikel 5

1. Er wordt gestreefd om binnen vier weken na ontvangst de klacht af te handelen. Schemabeheerder kan de afhandeling van de klacht met zes weken uitstellen.
2. De klager ontvangt schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht. In de reactie worden de bevindingen weergegeven van het door schemabeheerder naar aanleiding van de klacht uitgevoerde onderzoek en eventueel daaraan verbonden conclusies. Het schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht wordt aangemerkt als besluit van de schemabeheerder.
3. Schemabeheerder draagt zorg voor de registratie van ingediende klachten.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 6

1. Deze procedure wordt aangehaald als 'Klachtenprocedure IKB Kip'.



BIJLAGE BIJ KLACHTENPROCEDURE IKB KIP

KLACHTENFORMULIER

Naam:

Bedrijf:

UBN:

Kipnummer:

Adres:

Postcode en woonplaats:

E-mail:

Telefoonnummer:

Omschrijving klacht:

Aantal bijlagen toegevoegd:

Dit formulier verzenden naar: info@ikbkip.nl

Of

Stichting PLUIMNED

Postbus 2703

3430 GC Nieuwegein