

KLACHTENREGLEMENT IKB EI

Toepassingsgebied

Artikel 1

1. Dit reglement is van toepassing op klachten over gedragingen van de schemabeheerder bij de uitoefening van werkzaamheden in het kader van het certificatieschema IKB Ei.
2. Dit reglement is niet van toepassing op:
 - A. Klachten over de in het kader van het certificatieschema IKB Ei aangewezen Certificerende Instanties;
 - B. Klachten over klanten van Certificerende Instanties;
 - C. Geschillen waarop het Geschillenreglement IKB Ei 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. Dit reglement neemt de definities en terminologie van de Algemene Voorwaarden IKB Ei (AV IKB Ei) 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 Ei:
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein,
Of per e-mail aan info@ikbei.nl
2. Het klachtenformulier is opgenomen als bijlage bij dit reglement.
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 klager vrij om te kiezen of hij dat mondeling of schriftelijk doet.

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 6 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.

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.3	Ingangsdatum: 01-03-2021	Vastgesteld RvB IKB dd. 30-09- 2020	1
----------------	--------------------------	------------	-----------------------------	---	---

3. Schemabeheerder draagt zorg voor de registratie van ingediende klachten.

Slotbepalingen

Artikel 6

1. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement IKB Ei'.
2. Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2021.

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.3	Ingangsdatum: 01-03-2021	Vastgesteld RvB IKB dd. 30-09- 2020	2
----------------	--------------------------	------------	-----------------------------	---	---

BIJLAGE BIJ KLACHTENREGLEMENT IKB EI

KLACHTFORMULIER

Naam

Bedrijf

UBN

Kipnummer

Adres

Postcode en woonplaats

Email

Telefoonnummer

Omschrijving klacht

Aantal bijlagen toegevoegd

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.3	Ingangsdatum: 01-03-2021	Vastgesteld RvB IKB dd. 30-09- 2020	
----------------	--------------------------	------------	-----------------------------	---	--

Dit formulier verzenden naar: info@ikbei.nl

Of:

*Stichting OVONED
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein*

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.3	Ingangsdatum: 01-03-2021	Vastgesteld RvB IKB dd. 30-09- 2020	
----------------	--------------------------	------------	-----------------------------	---	--