

KLACHTENREGLEMENT IKB EI

~~Het bestuur van de Stichting IKB Ei,~~

~~Gelet op Artikel 17, lid 4 van de Algemene Voorwaarden IKB Ei,~~

~~ter zake van de behandeling van klachten omtrent de bepalingen van het certificatieschema IKB Ei,~~

~~heeft op 22 mei 2012 vastgesteld het navolgende~~

KLACHTENREGLEMENT**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 12**

1. ~~Dit Klachtenreglement neemt de definities en terminologie van de Algemene Voorwaarden IKB Ei is een bijlage (10) bij de (AV IKB Ei) over. In dit reglement zijn de definities van de AV IKB Ei overgenomen.~~

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 32**

1. Een klacht omtrent het certificatieschema IKB Ei dient schriftelijk ingediend te worden middels Klachten dienen via het ~~het~~ klachtenformulier te worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting OVONED/IKB Ei:
Postbus 7502703
3700 AT Zeist
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.

~~2. De klacht dient voorzien te zijn van de volgende informatie:~~

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.32	Ingangsdatum: 01-04-20152021	Goedgekeurd Vastgesteld RvB IKB CCvD IKB Ei dd. 30-09-2020	1
----------------	--------------------------	-------------	------------------------------	--	---

- a.—Naam indiener
 - b.—Adresgegevens
 - c.—Kipnummer (indien van toepassing);
 - d.—wel of geen IKB bedrijf, indien wel: aangeven van welke schakel;
 - e.—duidelijke omschrijving van de klacht;
 - f.—eventuele verwijzing (incl. kenmerk) naar eerder ingediende klacht en uitspraak.
- Alleen klachten voorzien van de onder a tot en met e gevraagde informatie worden in behandeling genomen.

Afhandeling klacht

Artikel 43

- 1.—Het secretariaat legt de klacht voor aan het bestuur zoveel mogelijk met een voorstel voor afhandeling. Indien de indiener van de klacht anoniem wil blijven voor het bestuur, dient dit bij indiening duidelijk aangegeven te worden. In dat geval wordt de klacht geanonimiseerd ingebracht.
 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.
3. Schemabeheerder draagt zorg voor de registratie van ingediende klachten.

Uitspraak

Artikel 4

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijke uitspraak over de klacht.

Reactie op uitspraak

Artikel 5

- 1.—Indien de indiener het niet eens is met de uitspraak over de klacht en IKB bedrijf is, dan kan de klacht alleen voortgezet worden via een geschillenprocedure volgens het Geschillenreglement IKB Ei opgenomen in bijlage 3 van de AV IKB Ei.
- 2.—Indien de indiener het niet eens is met de uitspraak over de klacht en geen IKB bedrijf is, dan kan de indiener binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak, eenmaal een reactie geven. Het bestuur zal hierop uiterlijk binnen 4 weken een reactie geven.

Slotbepalingen

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1.32	Ingangsdatum: 01-04-20152021	Goedgekeurd Vastgesteld RvB IKB CCvD IKB-Ei dd. 30-09-2020	
----------------	--------------------------	-------------	------------------------------	--	--

Artikel 6

1. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement IKB Ei'.

2. Dit reglement is in werking getreden op 1 ~~juni-januari 2021~~¹².

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1. 32	Ingangsdatum: 01-04- 2015 ²⁰²¹	Goedgekeurd Vastgesteld RvB IKB CCvD IKB-Ei dd. 30-09-2020	3
----------------	--------------------------	-------------------------	---	---	---

BIJLAGE BIJ KLACHTENREGLEMENT IKB EIKLACHTFORMULIERNaamBedrijfUBNKipnummerAdresPostcode en woonplaatsEmailTelefoonnummerOmschrijving klachtAantal bijlagen toegevoegd

Dit formulier verzenden naar: info@ikbei.nl

Of:

Stichting OVONED

Postbus 2703

3430 GC Nieuwegein

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1. <u>32</u>	Ingangsdatum: 01-04- 2015 <u>2021</u>	<u>Goedgekeurd</u> <u>Vastgesteld RvB</u> <u>IKB CCvD IKB-Ei</u> dd. 30-09-2020	4
----------------	--------------------------	---------------------	---	--	---

2020-180-N0046	Klachtenreglement IKB Ei	Versie 1. 3 ²	Ingangsdatum: 01-04- 2015 <u>2021</u>	Goedgekeurd Vastgesteld RvB IKB CCvD IKB Ei dd. 30-09-2020	
----------------	--------------------------	-------------------------------------	---	---	--