

KLACHTENREGLEMENT IKB PSB

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 PSB.
2. Dit reglement is niet van toepassing op:
 - A. Klachten over de in het kader van het certificatieschema IKB PSB aangewezen Certificerende Instanties;
 - B. Klachten over klanten van Certificerende Instanties;
 - C. Geschillen waarop het Geschillenreglement IKB PSB 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 PSB (AV IKB PSB) 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. Een klacht dient ingediend te worden middels het klachtenformulier bij het secretariaat van Stichting AVINED:
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein,
Of per e-mail aan: info@ikbpsb.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 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 mondeling toe te lichten.
3. De informatie die de klager aanlevert wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

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

Slotbepalingen

Artikel 6

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

BIJLAGE BIJ KLACHTENREGELING IKB PSB

KLACHTFORMULIER

Naam

Bedrijf

Adres

Postcode en woonplaats

Email

Telefoonnummer

Omschrijving klacht

Aantal bijlagen toegevoegd

Dit formulier verzenden naar: info@ikbpsb.nl

Of:

*Stichting AVINED
Postbus 2703
3430 GC Nieuwegein*