

KLACHTEN- EN BEZWAARPROCEDURE

1. Begrippen

- a. Directie: Kerstin van Tiggelen.
- b. Testudo: handelsnaam van Accent Grave vof, de rechtspersoon onder KvK-nummer 34075236.
- c. Indiener: hij/zij die een klacht, geschil, bezwaar of beroep indient.
- d. Klacht: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de dienstverlening van/door (een medewerker van) Testudo dan wel een door Testudo ingeschakelde derde.
- e. Geschil: melding dat een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost.
- f. Bezwaar: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond beoordelingstraject.
- g. Beroep: melding dat een bezwaar niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost.

2. Klacht indienen over een omstandigheid

- a. Iedere belanghebbende binnen een door Testudo uit te voeren beoordelingstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- b. De klacht dient per e-mail te worden ingediend bij de directie van Testudo, Golfresidentie 119, 8251 NS Dronten, info@testudo-onderzoek.nl.
- c. Een klacht dient door de indiener te worden ondertekend en bevat ten minste:
 - naam en adres van de indiener.
 - de datum van de melding.
 - de datum van het voorval.
 - een omschrijving van de klacht, waaronder de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
- d. De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van Testudo met dien verstande dat alleen een onafhankelijk medewerker van Testudo die niet bij de klacht betrokken is, de desbetreffende klacht in behandeling mag nemen.
- e. Na ontvangst van de klacht zendt de directie van Testudo binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging aan de indiener en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Ook zendt de directie van Testudo een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.
- f. De directie stelt de indiener en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De indiener mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen tien werkdagen aan zowel de indiener alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- g. De directie van Testudo handelt de klacht af binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, en kan de behandeling van de klacht alleen verlengen met motivatie en een nieuwe termijn.
- h. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, aangevuld met de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- i. Als partijen onderling geen oplossing bereiken, dan kan de indiener contact opnemen met de toezichthouder en hier een geschil kenbaar te maken.

3. Bezwaar aantekenen tegen de uitkomst van een beoordeling

- a. De indiener heeft een conceptversie van het beoordelingsrapport ontvangen voor controle op feitelijke onjuistheden.
- b. Als verschil van inzicht over de uitkomst van een beoordeling niet wordt opgelost in de fase zoals omschreven bij

3a., dan heeft de indiener de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de uitkomst van een beoordelingstraject.

c. Het gemotiveerde bezwaar kan per e-mail ter attentie van de directie van Testudo, Golfresidentie 119, 8251 NS Dronten, info@testudo-onderzoek.nl, worden ingediend.

d. Na ontvangst archiveert Testudo het bezwaar en neemt het bezwaar op in de planning om de voortgang te bewaken.

e. Testudo informeert de indiener van het bezwaar binnen tien werkdagen over ontvangst en wanneer en van wie de indiener een reactie kan verwachten.

f. Wanneer het bezwaar niet helder is neemt de directie contact op met de indiener.

g. De directie verzamelt alle benodigde relevante informatie om het bezwaar in behandeling te nemen.

h. De directie beoordeelt of het bezwaar gegrond is.

i. Wanneer de directie het bezwaar gegrond verklaart, wordt de indiener uitgenodigd om een oplossing te bespreken.

j. Wanneer de directie het bezwaar ongegrond verklaart, dan neemt zij contact op met de indiener en informeert deze over de conclusies.

k. De indiener krijgt de gelegenheid om gehoord te worden door de directie en aanvullende documentatie te tonen of personen op te roepen.

l. Als partijen onderling geen oplossing bereiken, dan kan de indiener contact opnemen met de betreffende toezichthouder en hier een beroep kenbaar te maken.

4. Geen verplichting tot afhandeling klacht en/of bezwaar

a. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als:

- . de klacht of het bezwaar al door een andere organisatie is of wordt behandeld.
- . het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- . de klacht anoniem is.

b. Van het niet in behandeling nemen van een klacht of bezwaar wordt de indiener en/of opdrachtgever zo spoedig (en indien) mogelijk, maar uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

5. Bevoegde rechter

a. Alle geschillen en beroepen voortvloeiende uit onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, moeten in eerste instantie bij de toezichthouder kenbaar worden gemaakt.

b. Wanneer is voldaan aan 5a. en de toezichthouder de geschillen en beroepen heeft behandeld of terug- of doorverwezen, kunnen geschillen en beroepen uitsluitend juridisch aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Testudo is gevestigd, zulks met inbegrip van het verkrijgen van voorlopige voorzieningen, tenzij de kantonrechter ter zake van een zodanig geschil is bevoegd.

Dronten, 24 november 2025