



## Klachtenprocedure GRACI

Onze klachtenprocedure is als volgt:

1. Klachten worden alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk met het beschikbare klachtenformulier van GRACI worden gemeld.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Klachten door een partij die de klager vertegenwoordigt, worden alleen in behandeling genomen als de klagende partij door middel van een machtiging aangeeft dat deze persoon hem of haar vertegenwoordigt.
4. De klager richt zijn of haar klacht te richten aan de directie van GRACI.
5. Heeft een klant meerdere klachten waarvan onderlinge samenhang ontbreekt dan dient voor iedere klacht apart de procedure te worden gevolgd.
6. Binnen vier werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht per post.
7. Binnen vijftien werkdagen geeft GRACI een inhoudelijke reactie.
8. De klager bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de reactie van GRACI en reageert binnen vijftien dagen inhoudelijk. Reageert de klager niet dan behoudt GRACI zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen. Reageert de klager later en kan daarbij aannemelijk maken dat eerder reageren niet mogelijk was, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen. De door de klager ontstane vertraging kan niet in de klacht worden betrokken, noch de geleden schade vergroten.
9. Zolang een klacht in behandeling is, dienen beide partijen zich te onthouden van juridische stappen. Als één der partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, dient deze de andere partij daar onverwijld en met opgave van redenen van in kennis te stellen.
10. Tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in deze van publiciteit.
11. Is de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bevestigt de klant dit schriftelijk, waarbij het voorstel van GRACI als bijlage in kopie is toegevoegd.
12. Wanneer de klager niet akkoord gaat met het voorstel van afwikkeling van de klacht van GRACI dan kan er beroep worden aangetekend bij een externe onafhankelijke derde. Hiervoor dient de klacht schriftelijk voorgelegd te worden aan: Mevr. A. de Koning, Burgemeester de Raadsingel 93C, 3311 JG Dordrecht, onder vermelding 'klachtenprocedure GRACI'. Tevens dient daarbij aangegeven te worden op welke grond klager het oneens is met de uitspraak van de directie.
13. De externe beroepsinstantie doet een, voor GRACI bindende, uitspraak, binnen twee maanden na ontvangst van het beroep. Eventuele consequenties van de uitspraak worden binnen vier weken na de uitspraak van de externe beroepsinstantie afgehandeld.
14. Wanneer de aangegeven termijnen van klacht- en beroepsafhandeling of afhandeling van de uitspraak niet gehaald kunnen worden, ontvangt de klager daarvan binnen twee maanden bericht, met opgave van redenen en de termijn die het uitstel gaat duren.
15. GRACI garandeert de vertrouwelijke behandeling van iedere klacht en beroep.
16. Alle klachten worden digitaal geregistreerd en bewaard voor de minimale termijn van twee jaar.
17. Deze klachtenprocedure is alleen toegankelijk voor de klanten van GRACI.
18. Met deze klachtenprocedure zijn alle voorgaande klachtenprocedures vervallen.
19. De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie. GRACI t.a.v. de directie, Hogewal 31, 3852 XE te Ermelo.