

## **Klachtenregeling Stichting Triodos Foundation**

Stichting Triodos Foundation hecht sterk aan goede en transparante betrekkingen met al haar relaties.

Het werk van de Stichting is echter mensenwerk en het is niet uitgesloten dat een relatie niet tevreden is over de geleverde prestatie.

1. In het navolgende wordt gesproken over de Stichting Triodos Foundation als de Stichting, over het bestuur van de Stichting als het Bestuur, over de directie van de Stichting als de Directie en over de relatie die een klacht wil indienen als de Relatie. De gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft wordt in het navolgende aangeduid als de Gebeurtenis.

2. De Gebeurtenis mag niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden. Wanneer de Relatie pas later kennis heeft kunnen nemen van de Gebeurtenis, geldt dit latere tijdstip als uitgangspunt.

3. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend waarbij ook indiening via e-mail geldt als schriftelijk.

4. Klachten moeten zijn gedateerd en persoonlijk door de Relatie zijn ondertekend en dienen de volgende gegevens te bevatten:

- de Gebeurtenis;
- de betrokken personen of organen van de Stichting;
- de naam, het adres en overige contactgegevens van de Relatie;
- of de Relatie de klacht nog verder wil toelichten en de manier waarop;
- alle overige gegevens die relevant zijn om tot een goed beeld van de Gebeurtenis te komen.

5. Klachten worden gericht aan het Bestuur, via Postbus 55, 3700 AB te Zeist of via [triodos.foundation@triodos.nl](mailto:triodos.foundation@triodos.nl). De Relatie kan er ook voor kiezen de klachtenregeling te gebruiken zoals die door Triodos Bank is ingericht.

6. Het Bestuur zal binnen twee weken bericht van ontvangst sturen en binnen 4 weken laten weten hoe de klacht zal worden afgehandeld. Wanneer het bestuur de klacht niet in behandeling wil of kan nemen, wordt dit met redenen omkleed schriftelijk aan de Relatie meegedeeld.

7. Het Bestuur geeft de klacht in behandeling bij de Directie, tenzij het een klacht tegen de Directie betreft. Wanneer de klacht betrekking heeft op één van de bestuursleden, onthoudt deze zich van een oordeel en laat de behandeling over aan de overige bestuursleden.

8. Binnen 3 maanden moet de afhandeling zijn voltooid.

9. Bij geschillen wordt door partijen gezocht naar een onafhankelijk derde partij die voor beiden acceptabel is en als arbiter kan optreden.