

*Iedereen de Bijbel  
in de taal van z'n hart!*

## Klachten- en meldregeling

Versie 2024

### Inleiding

Wycliffe Bijbelvertalers Nederland (hierna Wycliffe of WBN) wil in al haar contacten zorgvuldig zijn. We hechten aan het integer omgaan met collega's, samenwerkingspartners en andere contacten, zowel in Nederland als in het buitenland. Om die reden hanteren we de diverse richtlijnen en gedragscodes. [Zie onze website voor een overzicht van deze richtlijnen en gedragscodes.](#)

Toch blijft ons werk, mensenwerk. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om fouten zo goed mogelijk te herstellen en om ervan te leren, is er een klachtenregeling. Hier leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

### Wie kan er een klacht indienen?

Iedereen die contact heeft gehad met Wycliffe kan een melding van ongenoegen doen of een klacht indienen. Te denken valt aan (oud)-medewerkers, partnerorganisaties in binnen- en buitenland en donateurs. In bepaalde gevallen kunnen ook familieleden of andere betrokkenen een klacht indienen. U moet het er dan in elk geval mee eens zijn dat iemand anders namens u een klacht indient. De klacht moet mede namens u worden ingediend.

Voor iedereen met een bepaalde (werk)relatie met WBN, zoals (oud)medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, zzp'ers e.d. verwijzen we naar de klachten- en misstandenprocedure medewerkers WBN. De beschreven procedure is onderdeel van het Medewerkershandboek en op te vragen bij [hr@wycliffe.nl](mailto:hr@wycliffe.nl). Medewerkers kunnen altijd advies inwinnen bij de interne of externe vertrouwenspersonen, integriteitsfunctionaris of de functionaris integriteit van de Raad van Toezicht of bij het Huis voor Klokkeluiders (<https://www.huisvoorklokkeluiders.nl/>).

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een melding van ongenoegen doen of een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op betaalde en onbetaalde medewerkers en Raad van Toezichtleden van Wycliffe Bijbelvertalers. Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met genomen beslissingen of (grensoverschrijdend) gedrag van een medewerker van Wycliffe Bijbelvertalers tegenover u.

### Welke klachten kunt u waar voorleggen?

#### 1. Algemene melding van ongenoegen

Bent u niet tevreden over onze communicatie of een activiteit? Dan horen wij dat graag. Meldingen zijn voor ons een waardevolle bron van informatie over de kwaliteit van ons functioneren en het beeld dat u van Wycliffe Bijbelvertalers heeft. U kunt de melding indienen door een mail te sturen naar [info@wycliffe.nl](mailto:info@wycliffe.nl) of te bellen met ons kantoor: 0343-517444. Anonieme meldingen nemen wij niet in behandeling.

Elke melding wordt serieus behandeld. De melding wordt gewogen en beoordeeld en kan aanleiding zijn voor het bijstellen van procedures, beleid, uitingen of acties. Als er fouten zijn gemaakt, zullen we onze excuses aanbieden en herstellen we de fout graag snel en zo mogelijk naar volle tevredenheid.

Onze inhoudelijke reactie op uw melding ontvangt u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst. Wij vinden het fijn om te horen of uw melding naar tevredenheid is afgehandeld.

## 2. Klachten over samenwerking en/of behandeling

Bent u het oneens met de manier waarop een (on)betaalde medewerker of een directielid van Wycliffe Bijbelvertalers zich tegenover u heeft gedragen? Of bent u het niet eens met diens beslissing of handelen? Dan is het goed om dit in eerste instantie met de betreffende persoon te bespreken.

Wanneer u hier niet uitkomt of ontevreden blijft, dan kunt u contact opnemen met de directeur van Wycliffe Bijbelvertalers, [Marinus Lamper](#). Wanneer de directeur er zelf bij is betrokken is, kunt u terecht bij de contactpersoon van de Raad van Toezicht, [Coranne Steenkamp](#). Hierbij kunnen ook [onze vertrouwenspersonen](#) een rol spelen.

## 3. Klachten over (mogelijke of dreigende) misstanden

Op grond van de wet is sprake van een misstand wanneer het maatschappelijk belang in het geding is bij:

- de schending van een wettelijk voorschrift,
- bij een gevaar voor de volksgezondheid,
- de veiligheid van personen,
- de aantasting van het milieu of
- het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming.

Bij een (mogelijke of dreigende) misstand kan iedere persoon kan altijd advies inwinnen bij de interne of externe vertrouwenspersonen, integriteitsfunctionaris of de functionaris integriteit van de Raad van Toezicht. De melder is verplicht 'procedureel zorgvuldig' te handelen. Het uitgangspunt is dat melding eerst intern gedaan wordt; als dit niet van de melder gevraagd kan worden (afhankelijk van de soort melding, en van de vermeende overtreder), dan mag hij een melding direct extern doen. Verder moet de melder 'materieel zorgvuldig handelen': hij kan de organisatie of persoon niet zomaar beschuldigen. Hij moet dit onderbouwen met zaken die hij zelf heeft waargenomen of met documenten (zoals e-mails, verslagen, brieven, foto's).

## 4. Contact met de externe klachtencommissie

Voelt u zich niet gehoord door de organisatie bij de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot externe klachtencommissie om uw klacht in te dienen. Deze Klachtencommissie is georganiseerd vanuit het samenwerkingsverband van leden van de vereniging Prisma. Wycliffe Bijbelvertalers is een van de circa twintig christelijke organisaties die wereldwijd actief zijn in ontwikkelingssamenwerking en diaconaat binnen Prisma. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en zijn te bereiken via: [klachtencommissie@prisma.org](mailto:klachtencommissie@prisma.org)

Het reglement van de klachtencommissie is [hier](#) te downloaden.

U kunt uw klacht per mail indienen bij de klachtencommissie met vermelding van uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie u een klacht indient en de inhoud van de melding of klacht.

De behandeling van uw klacht door de commissie duurt ongeveer zes weken. De commissie werkt met het principe van hoor en wederhoor. De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid

van uw klacht en doet aanbevelingen aan de directie, c.q. de Raad van Toezicht van Wycliffe Bijbelvertalers over de te nemen maatregelen. U en degenen over wie u geklaagd heeft, krijgen daarvan ook bericht.

### **Hoe kan men melden en wat wordt ermee gedaan?**

De vorm van de melding is vrij: mondeling en schriftelijk is mogelijk, aangeraden wordt om het [klachten en/of misstandenformulier](#) te gebruiken. Bij de mondelinge melding legt de ontvanger de melding schriftelijk vast en ondertekent de schriftelijke vastlegging. Het is verstandig om het (zelf) schriftelijk te doen, zodat ruis voorkomen wordt. De melding wordt gedateerd. De melding wordt zo snel mogelijk overgedragen aan degene die hem gaat behandelen, en de melder krijgt bericht wanneer dit is; maximaal twee weken na melding met een uitleg van de procedure. Anoniem melden kan ook: WBN zal kennisnemen van de anonieme melding, maar deze niet in behandeling nemen omdat terugkoppeling niet mogelijk is.

### **Is uw klacht afgewezen**

Als u niet tevreden bent over het uiteindelijke oordeel over en de afhandeling van uw klacht dan kunt u een beroep doen op een andere officiële instantie voor klachtenafhandeling.

### **Hulp en informatie**

Bij het indienen en tijdens de behandeling van de klacht kunt u advies en hulp vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid, advocaat of andere personen die u vertrouwt. Eventuele kosten hiervoor worden niet vergoed door Wycliffe Bijbelvertalers. Ook de vertrouwenspersoon van Wycliffe Bijbelvertalers kan u terzijde staan. Deze hulp is gratis.