

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

Klachtenregeling

Inleiding

Wycliffe Bijbelvertalers Nederland 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 onder het kopje 'Verantwoording' voor een overzicht hiervan.](#)

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 Bijbelvertalers kan een melding van ongenoegen doen of een klacht indienen. Te denken valt aan stakeholders, zoals: partners, medewerkers, bestuursleden 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.

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 bestuursleden van Wycliffe Bijbelvertalers. Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met genomen beslissingen of gedrag van een medewerker van Wycliffe Bijbelvertalers tegenover u.

Aan wie kunt u de klacht 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 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 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- Gesprek met betrokkene of leidinggevende

Bent u het oneens met de manier waarop een (on)betaalde medewerker of een bestuurslid 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, [Bram van Grootheest](#). Wanneer de directeur er zelf bij is betrokken is, kunt u terecht bij de contactpersoon van het bestuur, [Coranne Steenkamp](#). Hierbij kunnen ook onze vertrouwenspersonen een rol spelen.

3- Contact met de onafhankelijke klachtencommissie

Voelt u zich niet gehoord door de organisatie bij de afhandeling van uw klacht? Dan is er ook een onafhankelijke instantie om uw klacht in te dienen.

De Klachtencommissie is georganiseerd vanuit samenwerkingsverband 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

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 directeur, c.q. het bestuur van Wycliffe Bijbelvertalers over de te nemen maatregelen. U en degenen over wie u geklaagd heeft, krijgen daarvan ook bericht.

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.