

Klachtenprocedure Wycliffe Bijbelvertalers Nederland Publieksversie

1. Algemeen

Dit document beschrijft de procedure die Wycliffe Bijbelvertalers hanteert bij de registratie en afhandeling van klachten. Klachten zijn voor onze organisatie een waardevolle bron van informatie. Ze kunnen een bijdrage leveren aan de kwaliteit van het functioneren en het beeld dat de buitenwereld van het functioneren van de organisatie heeft. Wycliffe Bijbelvertalers hecht eraan om de voortgang van de afhandeling van klachten te bewaken. Als u een klacht heeft, voelt u zich dan vrij om dit aan ons door te geven. Dat houdt ons scherp.

Definitie

Van een klacht is sprake als u van mening bent dat Wycliffe Bijbelvertalers een fout heeft gemaakt of dat er iets verkeerd is gegaan met een uiting of activiteit van de organisatie. Klachten kunnen ook betrekking hebben op de manier van fondsenwerving of op de uitvoering van het algemene beleid van onze organisatie. U kunt uw klacht schriftelijk, telefonisch, via e-mail of door middel van een formulier op de website (www.wycliffe.nl) aan ons melden.

2. Procedure

- a. Klachten (zowel schriftelijke als mondelinge) en de afhandeling ervan worden genoteerd in ons klachtenregister, met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- b. De directeur van Wycliffe Bijbelvertalers is verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid – ongeacht de verantwoordelijkheid van iedere individuele medewerker.
- c. Wycliffe Bijbelvertalers ziet klachten als een manier om de kwaliteit van de organisatie te toetsen, om structurele fouten/problemen snel te onderkennen en om de communicatie met de achterban te verbeteren. Daarom worden binnengekomen klachten ten minste eenmaal per halfjaar binnen het kantoor geëvalueerd. Hierover wordt aan het bestuur gerapporteerd. Over de klachten(afhandeling) wordt ook gerapporteerd in het jaarverslag.

Telefonische klachten

- a. Telefonische klachten worden, indien mogelijk, direct mondeling afgehandeld. Als dit niet mogelijk is, wordt u binnen vijf werkdagen teruggebeld.
- b. Op verzoek sturen wij u een schriftelijke bevestiging van hetgeen besproken is.



c. Als we een aantal klachten over één onderwerp ontvangen (bijvoorbeeld doordat er iets is misgegaan bij het verzenden van post) ontvangen, registreren we deze meldingen als één klacht. Hierbij wordt het aantal meldingen aangeven.

Schriftelijke klachten (per post en digitaal)

- a. Schriftelijke klachten worden in ons klachtenregister bewaard.
- b. U krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door het hoofd van de betreffende afdeling. Als we uw klacht in de vorm van een e-mail hebben ontvangen, handelen we deze ook door middel van een e-mail af.
- c. Als uw klacht niet binnen twee weken inhoudelijk kan worden afgehandeld, ontvangt u binnen deze termijn een altijd een ontvangstbevestiging.