

# Klachtenprocedure Stichting RTV Zulthe

De klachtenprocedure van Stichting RTV Zulthe bestaat uit 7 stappen:

## 1. Indienen van een klacht

Klachten kunt u op een eenvoudige manier indienen; door een mail te sturen naar [secretariaat@rtvzulthe.nl](mailto:secretariaat@rtvzulthe.nl) of telefonisch contact op te nemen via 0623415821.

## 2. Aanspreekpunt

De omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten. Uw mail via [secretariaat@rtvzulthe.nl](mailto:secretariaat@rtvzulthe.nl) wordt behandeld door hoofdredacteur Bert Flonk. Wanneer u contact opneemt met de omroep kunt u ook naar hem vragen. Mocht Bert niet aanwezig zijn, dan neemt een van de collega's uw klacht op en zorgt deze ervoor dat uw klacht bij de juiste persoon terecht komt.

## 3. Klachtenformulier

Uw klacht wordt schriftelijk vastgelegd met een klachtenformulier.

Om een klacht goed te kunnen verhelpen is het van essentieel belang dat alle gegevens rond de klacht correct worden vastgelegd. We gebruiken deze informatie ook voor het verbeteren van ons (programma-)aanbod en de bedrijfsvoering. Met het oog op de AVG-wetgeving worden de persoonsgegevens alleen bewaard zolang de klacht in behandeling is.

## 4. Reactie

De omroep reageert binnen 5 werkdagen op een klacht of bevestigt de ontvangst.

In een aantal gevallen kan een klacht wellicht snel worden verholpen. Bijvoorbeeld het corrigeren van een tyfout of onvolledigheid in een nieuwsbericht. Wanneer een dergelijke klacht binnenkomt, voeren wij de correctie uit en ontvangt u hier een bevestiging van. Indien het oplossen of beantwoorden langer duurt dan 5 werkdagen, stuurt de omroep in ieder geval een ontvangstbevestiging met nadere informatie over de klachtenprocedure.

## 5. Analyse en evaluatie

Uw klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht wordt achterhaald.

Er dient te worden onderzocht hoe de omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft, kon ontstaan. Ook moet er een uitspraak worden gedaan op de vraag of de klacht valide is. In een aantal gevallen is het denkbaar dat het een journalistieke en/of creatieve keuze betreft die niet overeenkomt met uw voorkeur. Bij de terugkoppeling (stap 7) zullen wij u onze beslissing toelichten.

## 6. **Maatregelen**

Op basis van de analyse en evaluatie wordt zo nodig een

- corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen;
- preventieve maatregel genomen ter voorkoming (van herhaling).

Wanneer uw klacht terecht is, zal de omroep er alles aan doen om een corrigerende maatregel te treffen, of in ieder geval een preventieve maatregel ter voorkoming van herhaling.

## 7. **Informereren**

U ontvangt altijd reactie op uw klacht! Wanneer er naar aanleiding van een klacht een corrigerende of preventieve maatregel is genomen, informeren wij u hierover. Wij informeren u ook wanneer er geen corrigerende of preventieve maatregel kan worden genomen.