



Klachtenprocedure RTV Hattem

Inleiding

Klachten zijn bronnen van informatie om de kwaliteit van het (programma-)aanbod en de bedrijfsvoering van RTV Hattem te verbeteren. Om die reden is het van belang dat klachten op een eenvoudige manier kunnen worden ingediend, vastgelegd en verwerkt. Het doel is om herhaling van klachten te voorkomen.

Hoe gaan wij om met klachten?

Een verantwoordelijke omroep

Het is van belang dat onze luisteraars, kijkers en bezoekers van de website met ons in contact kunnen treden over klachten die zij hebben over één van onze uitingen. Daarom is deze klachtenprocedure in het leven geroepen, zodat we op gestructureerde wijze met de klachten kunnen omgaan. Doel hiervan is om nadien niet met dezelfde klacht geconfronteerd te worden. Het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid. Ook alle vrijwillige medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor het doorgeven van klachten en het luisteren naar de klachten van onze Hattemer gemeenschap.

Medewerkers

Alle vrijwillige medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct in ontvangst nemen van een klacht. De door het bestuur aangewezen klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten.

Indienen van een klacht

RTV Hattem vindt dat, als er klachten zijn, deze op een eenvoudige manier kunnen worden ingediend. Dat kan op diverse manieren: mondeling, schriftelijk, telefonisch en via e-mail. Voor het laatstgenoemde kan het mailadres klachten@rtvhattem.nl worden gebruikt. Op de website staat een formulier waar klachten kunnen worden ingevuld. Deze kan worden gebruikt voor zowel de klager als medewerkers. Alle binnengekomen klachten worden centraal geregistreerd en zo snel mogelijk afgehandeld.

Verwerken van een klacht

Om een klacht goed te kunnen behandelen, is het van essentieel belang dat alle gegevens rond de klacht correct worden vastgelegd. Naast de contactgegevens is het belangrijk om de inhoud van de klacht correct te noteren.

Indien de klacht per e-mail binnenkomt wordt de inhoud ervan gekopieerd naar het gestandaardiseerd klachtenformulier. Klachtenformulieren worden opgeslagen met als documentnaam de datum en de naam van de klachtindiener.

Indien telefonisch of mondeling een klacht kenbaar is gemaakt wordt dit in het standaard klachtenformulier verwerkt en vervolgens behandeld volgens de procedure zoals hierna weergegeven.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Met oog op de AVG-wetgeving worden de persoonsgegevens bewaard zolang de klacht in behandeling is. Na afhandeling worden de gegevens verwijderd. In een aantal gevallen kan een klacht wellicht snel worden verholpen. Bijvoorbeeld het corrigeren van een typefout of onvolledigheid in een nieuwsbericht op de website. Wanneer een dergelijke klacht binnenkomt dan kan de correctie worden doorgevoerd, de ontvangst worden bevestigd en de bijbehorende oplossing teruggekoppeld.

Als de afhandeling van een klacht niet direct kan worden gedaan, wordt de indiener duidelijk gemaakt hoe de klachtenprocedure werkt en op welke termijn een reactie te verwachten is.

Reactie op de klacht

De klager wordt zo snel mogelijk op de hoogte worden gesteld van de ontvangst van de klacht en wat de omroep ermee doet. Daarom reageert RTV Hattem binnen vijf werkdagen op een klacht. Dat kan zijn met een ontvangstbevestiging of, indien mogelijk, met een oplossing. In die bevestiging staat wie de klacht in behandeling neemt, zodat indien nodig aanvullende informatie kan worden verstrekt.

Analyse en evaluatie

Er wordt onderzocht hoe de omstandigheid, waarop de klacht betrekking heeft, kon ontstaan. Ook zal er een uitspraak worden gedaan op de vraag of de klacht valide is. Het is ook denkbaar dat het om een journalistieke en/of creatieve keuze gaat die niet overeenkomt met de voorkeur van de indiener van de klacht.

Maatregelen

Op basis van de analyse en evaluatie worden zo nodig maatregelen genomen om de klacht op te lossen en/of herhaling te voorkomen. Maatregelen worden teruggekoppeld naar de indiener.