



Klachtenprocedure

Hoe gaat Omroep Horst aan de Maas om met klachten?

Een verantwoordelijke omroep

Het is van belang onze luisteraars, kijkers en bezoekers met ons in contact kunnen treden over klachten die ze hebben over een van onze uitingen. Daarom is er een klachtenprocedure in het leven geroepen. Op die manier zorgen we ervoor dat er gestructureerd mee omgegaan wordt. De directie draagt de eindverantwoordelijkheid. Ook alle medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor het doorgeven van klachten en het luisteren naar de klachten van onze regiogenoten.

Medewerkers Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct in ontvangst nemen van een klacht.

Klachtenbehandelaars De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten.

Directeur-bestuurder/eindredacteur De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten en de realisatie van daaruit voortvloeiende preventieve maatregelen. De verantwoordelijkheid van de eindredacteur betreft klachten over de journalistieke inhoud van onze uitingen.

Verwerking klacht

Mensen die een klacht hebben, moeten deze op een eenvoudige manier kunnen indienen. Klachten kunnen op diverse wijzen worden ingediend: mondeling, schriftelijk, telefonisch en via e-mail.

Op de website staat een formulier waar klachten kunnen worden ingediend. Ook is er een PDF-formulier beschikbaar voor het inleveren van de klacht. Dat formulier is te vinden op de redactieserver, in de map KLACHTEN. Deze kan worden gebruikt voor zowel de klager als medewerkers. Laat de klagende partij kiezen welke manier de voorkeur heeft.

Alle binnengekomen klachten worden centraal geregistreerd en zo snel mogelijk afgehandeld. De klager moet binnen vijf werkdagen op de hoogte worden gesteld van de ontvangst van de klacht en zo snel mogelijk te weten krijgen of en wat we ermee doen.

Twee-wekelijks worden de geregistreerde klachten en de afhandeling ervan besproken in het MT-overleg.

Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld, doorgespeeld naar een collega, die over het desbetreffende onderwerp gaat, of doorgegeven aan de directeur/eindredacteur.



Om een klacht goed te kunnen verhelpen 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 (laten) noteren. Indien de klacht per e-mail binnenkomt is het van belang om de inhoud ervan te kopiëren naar ons gestandaardiseerd klachtenformulier. Registratie van de klachten vindt hierdoor plaats op een eenduidige manier. Klachtenformulieren worden opgeslagen met als documentnaam de datum en de naam van de klachtindiener.

Elke klacht wordt vervolgens centraal bijgehouden in het excelsheet met de naam 'klachtenoverzicht' in de map KLACHTEN op de gedeelde schijf. Met het oog op de AVG-wetgeving, worden de persoonsgegevens alleen bewaard zolang de klacht in behandeling is. Na afhandeling moeten de gegevens, mits er geen goede reden voor bewaren is, worden verwijderd.

In een aantal gevallen kan een klacht wellicht snel worden verholpen. Bijvoorbeeld het corrigeren van een typfout of onvolledigheid in een nieuwsbericht op de website. Wanneer een dergelijke klacht binnenkomt dan kun je de correctie doorvoeren en direct daarna de ontvangst bevestigen en bijbehorende oplossing terugkoppelen.

Wanneer de afhandeling van een klacht niet direct kan worden gedaan maak dan aan de indiener duidelijk hoe de klachtenprocedure werkt en op welke termijn men een reactie kan verwachten.

LET OP: reageer binnen 5 werkdagen op een klacht door middel van een oplossing of ontvangstbevestiging. Indien het oplossen of beantwoorden langer duurt dan 5 werkdagen stuur dan in ieder geval een ontvangstbevestiging. Geef in die bevestiging ook aan wie de klacht in behandeling neemt, zodat indien nodig aanvullende informatie kan worden verstrekt. Leg daarnaast uit hoe de klachtenprocedure binnen de omroep werkt.

Analyse en evaluatie Er wordt 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 om een journalistieke en/of creatieve keuze gaat die niet overeenkomt met de voorkeur van de indiener van de klacht.

LET OP: analyseer en evalueer de ingediende klacht. Klachten kunnen worden besproken in het MT-overleg, zodat alle medewerkers (via de hoofden) op de hoogte zijn van de klacht en de afhandeling. Daarmee kan herhaling ook worden voorkomen.

Maatregelen Op basis van de analyse en evaluatie wordt zo nodig een corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen of een preventieve maatregel genomen ter voorkoming van herhaling.

LET OP: indien uit de analyse van de klacht een corrigerende dan wel preventieve maatregel voortkomt dan dient deze te worden geïmplementeerd.



Wanneer er naar aanleiding van een klacht een corrigerende of preventieve maatregel is genomen en deze van toepassing is op de klacht van de indiener, dan wordt dit teruggekoppeld naar de indiener.

Het is belangrijk dat de klachtindiener het gevoel heeft gehoord te zijn. Koppel dus altijd terug welke corrigerende of preventieve maatregel er is genomen naar aanleiding van een klacht. Geef ook terugkoppeling wanneer er geen corrigerende of preventieve maatregel kan worden genomen. Geef in dat geval aan waarom een corrigerende of preventieve maatregel niet mogelijk is.