

## KLACHTENPROCEDURE

VLOHradio is de lokale omroep voor alle inwoners van de gemeente Hilvarenbeek. Wij vinden het belangrijk dat deze inwoners bediend worden van de juiste informatie en dat zij zich gehoord weten door de omroep. Deze constante dialoog voeren wij met de inwoners van de gemeente Hilvarenbeek via een drietal assen.

Allereerst wordt de omroep gecontroleerd door een Programmabeleidbepalend Orgaan (PBO). Het PBO zorgt er samen met het bestuur/redactie voor dat wij programma's maken voor alle inwoners van de gemeente Hilvarenbeek.

Voorts hebben wij op regelmatige basis contact met onze belangenvertegenwoordiger (NLPO) en omliggende omroepen om ons beleid te toetsen aan de markt. Verder willen we ook dat inwoners die zich niet gehoord voelen of een opmerking, klacht of aanvulling voor de omroep hebben de mogelijkheid bieden om met ons in gesprek te gaan.

Dit doen wij via een klachtenprocedure. Deze procedure helpt ons om alle vragen, opmerkingen, etc. op een eenduidige manier tot ons te krijgen en gestructureerd af te handelen. In ons jaarverslag zullen wij vervolgens rapporteren op de in behandeling genomen en afgehandelde klachten.

### Hoe werkt het

VLOHradio wil graag op een transparante manier omgaan met meldingen, opmerkingen en klachten vanuit de inwoners van de gemeente Hilvarenbeek en mensen die zich betrokken voelen bij de omroep. Immers de lokale omroep is er voor en door de inwoners en betrokkenen. Hiertoe hebben we een klachtenprocedure.

### De klachtenprocedure van VLOHradio bestaat uit 7 stappen:

#### **1. Klachten kunt u op een eenvoudige manier indienen**

U gebruikt hiervoor het document "klachtenformulier" onder aan deze pagina. Ook kunt u een mail sturen naar [info@vlohradio.nl](mailto:info@vlohradio.nl) of telefonisch contact opnemen via 013-5056030 (indien aanwezig).

#### **2. De omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten.**

Uw mail via [info@vlohradio.nl](mailto:info@vlohradio.nl) wordt behandeld door de secretaris van ons bestuur. Wanneer u contact opneemt met de omroep kunt u ook naar deze persoon vragen. Mocht hij/zij 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. Uw klacht wordt schriftelijk vastgelegd in 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. 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 typefout of onvolledigheid in een nieuwsbericht. Wanneer een dergelijke klacht binnenkomt dan voeren wij de correctie uit en ontvangt u hier een bevestiging van. Indien het oplossen of beantwoorden langer duurt dan 5 werkdagen dan stuurt de omroep in ieder geval een ontvangstbevestiging met nadere informatie over de klachtenprocedure.

#### **5. Uw klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak 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. 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 dan 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. Wanneer naar aanleiding van een klacht een corrigerende of preventieve maatregel is genomen dan informeren wij u hierover.**

Wij informeren u ook wanneer er geen corrigerende of preventieve maatregel kan worden genomen.

# KLACHTENFORMULIER



Naam	:	_____	Telefoonnummer	:	_____
Adres	:	_____	Woonplaats	:	_____
E-mail adres	:	_____			

## Ontvangst

Ontvangen door : \_\_\_\_\_ Formulierennummer: \_\_\_\_\_  
Datum : \_\_\_\_\_

Ontvangen per: telefoon / e-mail / brief / persoonlijk / anders: \_\_\_\_\_  
Omschrijving van de klacht / opmerking / suggestie:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(eventueel bijlage toevoegen)

## Beoordeling

Beoordeeld door : \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_  
Maatregel / Advies : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Terugkoppeling

Terugkoppeling door : \_\_\_\_\_ Datum : \_\_\_\_\_  
Terugkoppeling per: telefoon / e-mail / brief / persoonlijk / anders: \_\_\_\_\_

### Adresgegevens

VLOHradio  
Papenstraat 1a  
5081 JP Hilvarenbeek

### Contactinformatie

Telefoon: 013 505 60 30  
Email : info@vlohradio.nl  
KvK : 40259725

### Bankgegevens

NL67 RABO 0122 3593 05  
t.n.v. VLOHradio  
Rabobank