

Klachtenprocedure REGIO8

Streekomroep REGIO8 heeft een interne klachtenprocedure opgesteld om duidelijkheid te geven over hoe er binnen de streekomroep wordt omgegaan met klachten. In dit document is geschetst welke verantwoordelijkheden er voortvloeien uit ingediende opmerkingen.

Indienen klacht

Gebruikers hebben meerdere manieren om een klacht in te dienen bij de streekomroep. Uiteraard zijn we als redactie en bedrijf te bereiken via de gangbare kanalen als telefoon, e-mail en sociale media. Daarnaast is er een specifiek kopje op onze website waar een klachtenformulier kan worden ingevuld. Dit kan zowel digitaal worden verstuurd als via de post. We hebben meerdere manieren om een klacht in te dienen om zo laagdrempelig mogelijk te zijn voor ons publiek.

Verwerken klacht

Een klacht kan verschillende onderdelen binnen het bedrijf betreffen. Zo kan het gaan over een advertentie, een technisch probleem op de website, of inhoudelijke kritiek op een redactioneel stuk. Na binnenkomst van een officiële klacht wordt deze door de redactiecoördinator in een voor meerdere afdelingen beschikbaar gesteld Excel-document gezet. Ook wordt de klacht gecommuniceerd met de directie, zodat intern voor iedereen duidelijk is wat er aan de hand is en wat er gedaan moet worden, of niet.

Verantwoordelijkheid klacht

Als het gaat om inhoudelijke kritiek over de berichtgeving van de streekomroep, zal de redactiecoördinator de benodigde stappen zetten. Bij een inhoudelijke aanpassing moet altijd worden geschakeld met de redacteur die een bepaalde publicatie heeft gemaakt. De indiener heeft namelijk niet automatisch gelijk, het kan ook om een redactionele keuze gaan. Indien dit zo is, moet dit ook worden beargumenteerd naar degene die de klacht heeft ingediend.

Gaat het om andere afdelingen waar de kritiek zich op richt, is de redactiecoördinator ervoor verantwoordelijk dat deze klacht op de juiste plek binnen het bedrijf terecht komt. Vervolgens zal de directie toezicht houden op een goede verwerking. Ook hier geldt dat er altijd moet worden geschakeld met de collega die op de werkvloer verantwoordelijk is voor het onderwerp waar de klacht over gaat.

Reactie klacht

Als er een klacht wordt ingediend, krijgt de indiener binnen vijf werkdagen een reactie op zijn of haar bericht. Ook als het binnen die termijn niet mogelijk is gebleken om de klacht 'op te lossen', treden wij in ieder geval in contact met de indiener. Dit zodat de gebruikers zich altijd serieus genomen voelen. Het is daarbij belangrijk om te schetsen wat er met de ingediende klacht gebeurt.

Evaluatie klacht

Afhankelijk van de aard en met name de ernst van de klacht, volgt een evaluatie met de directie of/en hoofdredactie. Bij redactionele kritiek is dit de verantwoordelijkheid van de redactiecoördinator. Na een gesprek met de redacteur over de publicatie waar de klacht over ging, volgt al dan niet een corrigerende of preventieve maatregel. In ieder geval moet duidelijk worden gemaakt aan de indiener wat de overweging is geweest om wel/niet over te gaan tot een rectificatie.

Bij andersoortige klachten zal de directie er zorg voor dragen dat er een terugkoppeling volgt naar de indiener.

Archivering klacht

In eerste instantie komt de klacht met de persoonsgegevens in het eerder genoemde Excel-document terecht. Dit gebeurt met een documentnaam, de datum van de klacht en de naam van de indiener. Hierbij moet ook het gestandaardiseerde klachtenformulier worden geplaatst. Indien een klacht op een andere wijze is ingediend (bijvoorbeeld via e-mail of telefoon), moet deze worden omgezet in de geanonimiseerde klachtenformulier-vorm. Als de klacht naar tevredenheid van de hoofdredacteur/redactiecoördinator/directeur is afgehandeld, worden de herleidbare gegevens van de indiener verwijderd. Dit met het oog op de AVG-wetgeving.

Analyse klacht

Vanuit het Excel-formulier waar alle klachten een plek in vinden volgt een analyse op overkoepelend niveau. Maandelijks wordt hier tijdens de vergadering met de Raad van Toezicht/Programmaraad naar gekeken. Indien er sprake is van een opvallend aantal klachten naar aanleiding van een bepaalde publicatie of een bepaald probleem, kunnen hierdoor vanuit het overkoepelende orgaan eventueel benodigde stappen worden gezet. Ook is het mogelijk om dan met de directie te sparren over eventuele gevolgen.

Gevolgen klacht

Uit al het voorgaande volgen mogelijk preventieve of corrigerende maatregelen die voor de hele redactie of het hele bedrijf gevolgen hebben. Mocht dit het geval zijn, moet dit in openheid naar alle personen binnen het bedrijf op wie het betrekking heeft worden gecommuniceerd. Dit zodat een bepaalde situatie zich in de toekomst niet meer voor kan doen. Ook is het belangrijk om dit te communiceren met de originele indiener.