

Klachtenprocedure RTV IJsselmond – RTV1IJsseldelta

RTV IJsselmond is onderdeel van streekomroep RTV1IJsseldelta. Hier maken ook de lokale omroepen van Zwartewaterland, Hattem en Zwolle deel van uit.

Als publieke streekomroep vinden wij het belangrijk dat de inwoners van ons uitzendgebied, de streek IJsseldelta, via al onze mediakanalen op radio, tv, internet en print, nieuws en informatie uit hun omgeving tot zich kunnen nemen. Betrouwbaarheid, onafhankelijkheid en objectiviteit staan in onze berichtgeving voorop.

Uw mening over het werk en de informatievoorziening van onze omroep wordt op prijs gesteld. Als omroep zijn wij er voor en door de inwoners van de IJsseldelta. Daarom staan wij open voor uw mening, verbeterpunt of kritische noot die u via een directe mail of het mailformulier aan ons kenbaar kunt maken.

Daarnaast houden we, om in contact te blijven met onze lezers, kijkers en luisteraars, op verschillende manieren als ware de vinger aan de pols.

PBO controleert en adviseert

De omroep wordt gecontroleerd door het Programma Beleidsbepalend Orgaan (PBO). Het PBO zorgt er samen met de redactie voor dat wij programma's maken voor alle inwoners van de IJsseldelta. Concreet kan het PBO de redactie bijvoorbeeld duidelijk maken dat we te weinig aandacht besteden aan het culturele leven. De redactie is dan verplicht om binnen de grenzen van het mogelijke en redelijke, hier verbetering in aan te brengen

Ons redactieteam staat onder leiding van een hoofdredacteur, chefredactie en een plaatsvervangend chefredactie. De hoofdredacteur is verantwoordelijk voor de strategische, inhoudelijke, journalistieke keuzes op de langere termijn, terwijl de redactiechefs de lijnen uitzetten voor het dagelijkse reilen en zeilen van het redactieteam.

De redactie werkt en beslist autonoom en onafhankelijk op basis van journalistieke afwegingen en regels (zie redactiestatuut) om ongewenste invloeden van buitenaf zoveel mogelijk te voorkomen.

Ook hebben wij regelmatig contact met onze brancheorganisatie, de Nederlandse Lokale Publieke Omroep en worden we regelmatig door NLPO getoetst op ons beleid en organisatie. Als we niet aan de gestelde eisen voldoen kan dat gevolgen hebben voor de overheidssubsidie.

Daarnaast wisselen we met de omliggende publieke omroepen kennis en ervaring uit.

Klachtenprocedure

Als nieuwe publieke streekomroep gaan we op een transparante manier om met meldingen, opmerkingen en klachten van de inwoners en mensen die zich betrokken voelen bij de omroep.

Klachten of opmerkingen indienen

U gebruikt hiervoor het document onderaan deze pagina of u stuurt een mail naar klachten@rtv1ijsseldelta.nl

In behandeling

Het ingevulde klachtenformulier of uw mail via klachten@rtv1ijsseldelta.nl wordt behandeld door Stationsmanager Henri Bouwmeester.

Hij zorgt dat de klacht in het bestuur wordt besproken, er zo nodig actie wordt ondernomen en dat u van de afhandeling op de hoogte wordt gebracht.

Uw klacht wordt schriftelijk vastgelegd in het 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.

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

In een aantal gevallen kan een klacht wellicht snel worden verholpen. Bijvoorbeeld het corrigeren van een typfout 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 vijf werkdagen, stuurt de omroep in ieder geval een ontvangstbevestiging met nadere informatie over de klachtenprocedure.

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

Er moet onderzocht worden hoe de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, zijn ontstaan.

Uitspraak

Ook moet er een uitspraak worden gedaan op de vraag of de klacht terecht is. Het kan voorkomen dat het een journalistieke en/of creatieve keuze betreft die niet overeenkomt met uw voorkeur. Bij de terugkoppeling lichten wij u onze beslissing toe.

Analyse en evaluatie

Als wij uw klacht of opmerking intern hebben besproken en geanalyseerd volgen er mogelijk

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

Wanneer uw klacht terecht is dan stelt de omroep alles wat binnen de mogelijkheden en het redelijke ligt, om een corrigerende maatregel, of in ieder geval een preventieve maatregel te treffen, ter voorkoming van herhaling.

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 wordt genomen.