



Geachte lezer,

Vaak wordt het behandelen van klachten als tijd- en energieverslindend gezien, waardoor het al snel een ondergeschoven kindje is. Klachten zijn echter bronnen van informatie! Het is niet alleen van belang dat er onmiddellijk op klachten wordt gereageerd, van een lokale publieke media-instelling wordt ook een actieve houding gevraagd om van klachten te leren. Wanneer u het mogelijk maakt dat klachten op een eenvoudige manier kunnen worden ingediend, vastgelegd en verwerkt, dan is de klachtbehandeling een relatief makkelijke manier om de kwaliteit van het (programma-)aanbod en de bedrijfsvoering te verbeteren. Hierdoor kan de omroep een professionaliseringslag maken.

Voor iedere lokale (streek-)omroep is een goed functionerende klachtenprocedure dus van groot belang. Voor omroepen die het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen willen behalen is het hebben van een klachtenprocedure zelfs verplicht. Zie hiervoor criteria 20 van het criteriaboekje Keurmerk Nederlandse Streekomroepen.

In het pakket klachtenprocedure treft u een viertal documenten aan:

- NLPO model klachtenprocedure
- Voorbeeld klachtenformulier
- Voorbeeld overzicht klachtenregistratie
- Stroomschema klachtenprocedure

Deze documenten bevatten een opzet voor een klachtenprocedure gebaseerd op criterium 20 van het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen. Geen enkele lokale publieke media-instelling is echter hetzelfde en het is belangrijk dat de werkwijze voor de afhandeling van klachten past bij de organisatie en betrokkenen. Omroepen zijn dan ook vrij om de inhoud van de verstrekte documenten naar eigen wens aan te passen en/of deze te verwerken in al bestaande documenten. Belangrijk is wel dat de uitgangspunten van criterium 20 van het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen gehandhaafd blijven.

Mocht u bepaalde aanpassingen doen die interessant zijn voor andere omroepen deel ze dan via [info@nlpo.nl](mailto:info@nlpo.nl), zodat de documenten waar nodig kunnen worden bijgewerkt. Voor eventuele vragen kunt u ook contact opnemen met de NLPO.

Met vriendelijke groet,  
Stichting NLPO