**Model klachtenprocedure**behorend bij criterium 20 van het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen

Voor het behalen van het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen behoort het hebben van een externe klachtenprocedure waarnaar de organisatie ook werkt tot de verplichtingen.

Klachten zijn bronnen van informatie. 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. Het is niet alleen van belang dat er onmiddellijk op klachten wordt gereageerd, van de lokale publieke media-instelling wordt ook een actieve houding gevraagd om van klachten te leren. Doel is om herhaling van klachten te voorkomen.

**De klachtenprocedure dient minimaal de volgende punten te bevatten:**

1. klachten kunnen op een eenvoudige manier worden ingediend;
2. de omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten;
3. de klacht wordt schriftelijk vastgelegd in een klachtenformulier;
4. de omroep reageert binnen 5 werkdagen op een klacht of bevestigt de ontvangst;
5. de klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht wordt achterhaald;
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);
1. 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.

De klachtenprocedure dient op de website van de omroep beschikbaar te zijn (zie bijlage 1). Belangrijk is dat alle binnengekomen klachten centraal binnen de streekomroep worden geregistreerd en aantoonbaar periodiek worden geëvalueerd. Na evaluatie dient de omroep bij structurele klachten verbetermaatregelen te nemen. Het onderwerp van een klacht mag niet ouder zijn dan 3 maanden.

**Verantwoordelijkheden**Het is van belang dat er een duidelijke eindverantwoordelijke is voor de klachtenprocedure en de daaruit voortkomende werkzaamheden. Als voorbeeld kunt u onderstaande uitgangspositie nemen.

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

*Klachtenbehandelaars (bijvoorbeeld afdelingshoofden)*De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten.

*Directeur/hoofdredacteur/bestuur*
De directeur/hoofdredacteur/bestuur is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten en de realisatie van daaruit voortvloeiende preventieve maatregelen.

*Hieronder wordt per onderdeel toegelicht hoe een omroep de verwerking van klachten in kan vullen.*

1. Klachten kunnen op een eenvoudige manier worden ingediend.

Mensen die een klacht hebben moeten deze op een eenvoudige manier kunnen indienen, oftewel: de klaagdrempel moet zo laag mogelijk zijn. Klachten kunnen op diverse wijzen worden ingediend: mondeling, schriftelijk, telefonisch en via e-mail.

***Actie:*** *op de website dient informatie te worden verstrekt over hoe een klacht kan worden ingediend. Geadviseerd wordt om een e-mailadres te gebruiken dat actief wordt bijgehouden.* Eventueel kan dit een specifiek e-mailadres voor klachten zijn.

1. De omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten.

Belangrijk is dat alle binnengekomen klachten centraal binnen de streekomroep worden geregistreerd. Wellicht is het niet altijd mogelijk om klachten vervolgens af te laten handelen door eenzelfde persoon, maar er dient in ieder geval iemand eindverantwoordelijk te zijn voor de coördinatie van de afhandeling, het periodiek evalueren en het (adviseren van bestuur/directie over het) doorvoeren van verbetermaatregelen bij structurele klachten.

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/hoofdredacteur of het bestuur.

***Actie:*** *stem binnen de organisatie af wie eindverantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten, het evalueren ervan en het doorvoeren van preventieve maatregelen. Communiceer dit - samen met uitleg over de afhandeling van klachten - naar alle medewerkers.*

1. De 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. Naast de contactgegevens is het belangrijk om de inhoud van de klacht correct te (laten) noteren. Het ontwikkelen van een online invulformulier om een klacht in te dienen én duidelijke instructies aan uw medewerkers voor verwerking daarvan zorgen voor een complete en juiste verslaglegging. Indien de klacht per e-mail binnenkomt kunt u de inhoud ervan kopiëren naar - of als bijlage toevoegen aan - een gestandaardiseerd klachtenformulier. Registratie van de klachten vindt hierdoor plaats op een eenduidige manier. Voor het opslaan kunt u speciale mappen maken, zoals voor ‘in behandeling zijnde klachten’ en voor ‘afgehandelde klachten’. Klachtenformulieren kunnen worden opgeslagen met als documentnaam het klachtnummer en de naam van de klachtindiener.

Voor een totaaloverzicht van alle klachten is het belangrijk om een verkort overzicht te maken in Excel, eventueel voorzien van verschillende categorieën. Dit vereenvoudigt de analyse. Met het oog op de AVG-wetgeving mag u de persoonsgegevens alleen bewaren zolang de klacht in behandeling is. Na afhandeling mag u deze alleen nog maar bewaren als dat een goede reden/doel heeft.

***Actie:*** *ontwikkel een online-invulformulier of gebruik voor de verslaglegging een formulier waarop klachten worden ingevuld. U kunt daarbij gebruik maken van de voorbeeldformulieren van de NLPO en deze naar eigen wens aanpassen.*

1. 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 op de website. Wanneer een dergelijke klacht binnenkomt dan kunt u 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.

***Actie:*** *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.*

1. De klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht 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 de voorkeur van de indiener van de klacht.

***Actie:*** *analyseer en evalueer de ingediende klacht. Klachten kunnen worden besproken in het teamoverleg, zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de klacht en de afhandeling. Daarmee kan herhaling ook worden voorkomen.*

1. 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).

***Actie:*** *indien uit de analyse van de klacht een corrigerende maatregel voortkomt dan dient deze te worden geïmplementeerd.****Actie:*** *indien uit de evaluatie van de klacht een preventieve maatregel (ter voorkoming van herhaling) voortkomt dan dient deze te worden geïmplementeerd.*

1. 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.

***Actie:*** *geef terugkoppeling aan de klachtindiener.*

**Tekst ten behoeve van de klachtenpagina op de website van de omroep.**

**De klachtenprocedure van omroep …. bestaat uit 7 stappen.**

1. Klachten kunt u op een eenvoudige manier indienen.

U gebruikt hiervoor het *invulformulier op de website* of het *document.* Ook kunt u een mail sturen naar klachten@omroep.nl of telefonisch contact opnemen via…

1. De omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten.

Uw mail via klachten@omroep.nl wordt behandeld door…. 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.

1. 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.

1. 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.

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

1. 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.

1. Wanneer er 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.