



Klachtenprocedure Omroep Meierij

Omroep Meierij vindt het belangrijk dat de inwoners van Meierijstad voorzien worden van de juiste informatie en dat zij zich gehoord weten door de omroep. Gaat er iets fout in onze berichtgeving, heb je problemen met de ontvangst van onze kanalen, voel je je niet gehoord of voel je je onheus bejegend door een van onze medewerkers? Vertel het ons. We vinden het belangrijk om reacties en klachten op te pakken. We gaan samen met je op zoek naar een oplossing voor deze situatie.

Een klacht/reactie kan mondeling worden besproken. Als een reactie naar tevredenheid op korte termijn mondeling kan worden afgehandeld, is een schriftelijke afhandeling niet altijd nodig.

Als je reactie een complexe situatie betreft, benoemen wij dit als een formele klacht. De klachtenmanager, de secretaris van Omroep Meierij, neemt de klacht in behandeling. De klacht wordt geanalyseerd, we gaan na hoe we deze kunnen afhandelen. Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging of een terugkoppeling op de klacht.

Niet elk technisch probleem is door ons zelf direct op te lossen. Dit omdat we ook gebruikmaken van technische infrastructuur van andere partijen. Lukt iets niet, dan leggen we dat uit.

Het is mogelijk dat je een klacht hebt over een programma of opmerkingen die daarin gemaakt zijn. Realiseer je dat de rol van ons als omroep is om lokale informatie te brengen, om mensen te informeren en om discussie mogelijk te maken. Wij zijn de waakhond van de lokale democratie!

Dat betekent dat de meningen van inwoners en betrokkenen worden weergegeven. En die kunnen botsen met jouw mening of opvattingen.

Het kan zijn dat je vindt dat er grenzen zijn overschreden, vanzelfsprekend kun je dan een klacht indienen.

Werkwijze indienen klacht/reactie bij Omroep Meierij

1. Klacht/reactie indienen

Een reactie/klacht kun je indienen via de volgende kanalen:

Contactformulier: [klik HIER voor het contactformulier](#)

E-mailbericht: info@omroepmeierij.nl

Schriftelijk: Omroep Meierij
T.a.v. Secretaris OM
Steeg 9D
5482 WN Schijndel

Telefonisch: tel. 06 28 88 51 03

2. Aanspreekpunt voor klachten

De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenmanager, de secretaris van het bestuur. Deze is het eerste aanspreekpunt voor klachten.

Bij vakinhoudelijke klachten is het mogelijk dat je in contact gebracht wordt met een van de deskundige medewerkers.

3. Klachtenregistratie

Het is voor Omroep Meierij van belang om klachten te registreren. We gebruiken de geregistreerde klachteninformatie voor het beantwoorden van de klachten en voor het verbeteren van onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

4. Reactie/ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen

Soms kunnen reacties of klachten snel worden verholpen, bijvoorbeeld als er een typefout gecorrigeerd dient te worden. In zo'n situatie handelen we de reactie direct, en meestal mondeling, af. Indien het oplossen of beantwoorden langer gaat duren dan 5 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.

5. Klachtonderzoek

Naar aanleiding van je klacht wordt er een onderzoek gedaan. We zoeken uit wat er aan de hand is en hoe de situatie waarop de klacht betrekking heeft kon ontstaan. Het is mogelijk dat de klacht een journalistieke en/of creatieve keuze betreft die niet overeenkomt met de voorkeur van degene die de klacht heeft ingediend. Zo nodig toetsen we de klacht aan onze redactionele afspraken en uiteindelijk ook aan de wet.

Wanneer de klacht gegrond is zal de omroep er alles aan doen om de situatie te corrigeren of om een preventieve maatregel ter voorkoming van herhaling in te stellen. Je wordt hiervan dan op de hoogte gesteld. Vanzelfsprekend worden gegronde klachten besproken met de betrokken medewerkers.

Indien gewenst ontvang je een schriftelijk terugkoppeling naar aanleiding van de klacht.

Bezwaar tegen de klachtafhandeling

Het is mogelijk dat je het niet eens bent met onze klachtafhandeling betreffende berichtgeving of dienstverlening. In dat geval kun je de klacht melden bij de Raad voor de Journalistiek. Zij zullen de klacht onderzoeken en ook uitspraak doen. De Raad van de Journalistiek is daarbij onafhankelijk. Meer weten over de raad? Klik hier: <https://www.rvdj.nl> en kijk onder 'voor klachten over journalistieke activiteiten'.