KLACHTENPROCEDURE

Wij willen ook inwoners die zich niet gehoord voelen of opmerkingen, klachten of aanvullingen hebben voor de omroep de mogelijkheid bieden om met ons in gesprek te gaan. Dit doen we via een klachtenprocedure. Deze procedure helpt ons om alle vragen, opmerkingen, etc. op een eenduidige manier te ontvangen en gestructureerd af te handelen.

Omroep Bie Os, wil graag op een transparante manier omgaan met meldingen, opmerkingen en klachten van inwoners van gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Born en Stein en mensen die zich betrokken voelen bij de omroep. Immers, de streekomroep Bie Os is er voor en door de inwoners en betrokkenen.

De klachtenprocedure van Omroep Bie Os bestaat uit 7 stappen:

1. Klachten kunt u eenvoudig indienen.
Stuur een e-mail naar klachten@omroepbieos.nl

2. De omroep heeft een vast aanspreekpunt voor klachten.
Uw e-mail via klachten@omroepbieos.nl wordt behandeld door de secretaris van ons bestuur. Wanneer u contact opneemt met de omroep, kunt u ook naar deze persoon vragen. Mocht hij/zij niet aanwezig zijn, dan zal een van de collega's uw klacht opnemen en ervoor zorgen dat deze bij de juiste persoon terechtkomt.

3. Uw klacht wordt schriftelijk vastgelegd.
Om een klacht goed te kunnen afhandelen, is het essentieel dat alle gegevens rond de klacht correct worden vastgelegd. We gebruiken deze informatie ook om ons (programma)aanbod en de bedrijfsvoering te verbeteren. Met het oog op de AVG-wetgeving worden de persoonsgegevens alleen bewaard zolang de klacht in behandeling is.

4. De omroep reageert binnen 5 werkdagen op een klacht of bevestigt de ontvangst.
In sommige gevallen kan een klacht snel worden opgelost, zoals het corrigeren van een typefout of onvolledigheid in een nieuwsbericht. Wanneer een dergelijke klacht wordt ontvangen, voeren we de correctie uit en ontvangt u een bevestiging hiervan. Als het oplossen of beantwoorden van de klacht langer duurt dan 5 werkdagen, stuurt de omroep in ieder geval een ontvangstbevestiging met nadere

informatie over de klachtenprocedure.
5. Uw klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd om de oorzaak ervan te achterhalen.

Er wordt onderzocht hoe de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, zijn ontstaan. Ook wordt bepaald of de klacht geldig is. In sommige gevallen kan het gaan om een journalistieke en/of creatieve keuze die niet overeenkomt met uw voorkeur. In de terugkoppeling (stap 7) zullen we onze beslissing toelichten.

6. Op basis van de analyse en evaluatie worden indien nodig corrigerende of preventieve maatregelen genomen.
Als uw klacht terecht is, zal de omroep er alles aan doen om een corrigerende maatregel te treffen, of in ieder geval een preventieve maatregel te nemen om herhaling te voorkomen.

7. Wanneer naar aanleiding van een klacht corrigerende of preventieve maatregelen zijn genomen, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.
We informeren u ook als er geen corrigerende of preventieve maatregel kan worden genomen.