



## KLACHTENPROCEDURE RTV NUNSPEET

### Klachten

Heeft u problemen met de ontvangst van onze kanalen? Gaat er iets fout in onze berichtgeving? Of bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Vertel het ons. Wij zoeken samen met u naar een oplossing.

Wij nemen uw klacht in behandeling en u ontvangt altijd binnen een week een terugkoppeling van ons, beloofd! Technische klachten proberen wij -indien mogelijk- op te lossen, of geven dit door aan de radio en televisieproviders die onze signalen doorgeven. Niet elk technisch probleem is door ons zelf op te lossen, omdat we ook gebruik maken van technische infrastructuur van andere partijen. Lukt iets niet, dan leggen we dat uit.

Het kan ook zijn dat u een klacht heeft over de inhoud van een programma of opmerkingen die daarin gemaakt zijn. We brengen namelijk veel lokale informatie en daarbij dus ook de diverse meningen van inwoners en betrokkenen. Dat kan best botsen met uw mening of opvattingen. Dat is ook de rol van onze omroep, informeren en discussie mogelijk maken. We zijn immers de kritische waakhond van de lokale democratie! Het kan echter zijn dat u vindt dat er grenzen zijn overschreden, ook dan kunt u onderstaand formulier invullen.

Wij toetsen uw klacht dan aan ons redactiestatuut, maar uiteindelijk ook aan de wet. Mocht blijken dat uw klacht gegrond is dan bespreken we dat met de betrokken programmamakers. U krijgt altijd een onderbouwde (schriftelijke) terugkoppeling.

### Bezwaar tegen de klachtafhandeling

Ondanks onze zorgvuldigheid kan het zijn dat u het niet eens bent met onze klachtafhandeling. In dat geval kunt u 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). <https://www.rvdj.nl> en kijk onder 'voor klachten over journalistieke activiteiten'.

### Klachtenformulier.

We kunnen ons het bijna niet voorstellen, maar wilt u een klacht indienen? Gebruik dan onderstaand klachtenformulier met alle relevante stukken, die op de klacht betrekking hebben en stuur dit op naar: [klacht@rtvnunspeet.nl](mailto:klacht@rtvnunspeet.nl) De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Naast een klacht via dit formulier kunt u uw klacht ook telefonisch inspreken op nummer [06-12345678](tel:06-12345678) (volgt zsm) met vermelding van uw naam en telefoonnummer.

*Bijlage: Klachtenformulier (2 pagina's)*

# KLACHTENFORMULIER RTV NUNSPEET

pagina 1

Deel 1: De klager		
Naam:		v / m / gn
Straat / huisnummer:		
Postcode / plaats:		
E-mail / mobiel:		
Indien van toepassing naam bedrijf / vestigingsplaats:		

*NB: Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.*

Deel2: De klacht	
Wanneer heeft uw klacht plaatsgevonden / geconstateerd?	Datum:
Omschrijving klacht *	
Eventuele bijlagen *	1. 2. 3.

*\* In verband met de privacywetgeving verzoeken wij u om in uw omschrijving van de klacht en in de bijlagen persoonsgegevens (denk bijvoorbeeld aan naam, adres, BSN of aan salarisgegevens, gegevens over ziekte etc. in combinatie met een naam of BSN) weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel uzelf als van anderen, voor zover deze niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.*

Deel 3: Afhandeling	
Indien u een idee heeft voor een oplossing van de klacht of een voorstel voor de afwikkeling, kunt u dat hier aangeven.	
Wat beoogt u met het indienen van de klacht te bereiken?	
Eventuele overige opmerkingen:	

Deel 4: Ondertekening		
Plaats / datum		
Handtekening		

Uw klacht zal door ons vertrouwelijk worden behandeld, waarbij hoor en wederhoor altijd ons uitgangspunt is.

Binnen 5 werkdagen zullen wij met u contact op te nemen.