

Klachten

Ben je ontevreden over berichtgeving van RTV 3Heuvelland? Of meen je dat de openbaarmaking of beschikbaarstelling van bepaald materiaal inbreuk maakt op enig recht dat jou toekomt of jouw (privacy)belangen schaadt? Of wil je gewoon iets vragen? Dan kun je dit aan ons laten weten.

Wij proberen altijd binnen vijf werkdagen contact met je te zoeken. Genomen maatregelen worden altijd teruggekoppeld aan de indiener van de klacht.

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 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. In een aantal gevallen kan een klacht vrij 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 ontvang je hier een bevestiging van. Indien het oplossen of beantwoorden langer duurt dan 5 werkdagen dan stuurt de omroep in ieder geval een ontvangstbevestiging.

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 jouw voorkeur. Bij de terugkoppeling zullen wij jou onze beslissing toelichten.

Wanneer jouw 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. Wij informeren je uiteraard ook als er geen corrigerende of preventieve maatregel kan worden genomen.

E-mail naar: info@3heuvelland.nl