

## De klachtenprocedure van omroep Lekstroom bestaat uit 7 stappen.

### 1. Klachten kunt u op een eenvoudige manier indienen.

*U gebruikt hiervoor het invulformulier op de website. Ook kunt er u voor kiezen om een mail sturen naar [klachten@omroeplekstroom.nl](mailto:klachten@omroeplekstroom.nl) of telefonisch contact opnemen via 06 54 706 838*

### 2. De omroep beschikt over een vast aanspreekpunt voor klachten.

Uw klacht wordt behandeld door onze bestuurder. 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

### 6. Op basis van de analyse en evaluatie wordt;

- a) zo nodig een corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen;
- b) 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.

### 7. 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.