



**A1 Mediagroep**

**Klachtenprocedure**

## **Ik heb een klacht!**

Ondanks dat we elke dag hard werken om een leuk en goed product te maken op radio, televisie en internet, kan het best zo zijn dat je een klacht hebt. Een klacht over de ontvangst, over de inhoud van onze programma's of over de smaak van de koffie in de studio, we nemen elke klacht serieus!

## **Wat doen jullie met mijn klacht?**

Op het moment dat je een klacht hebt ingediend krijg je van ons daarvan een schriftelijke bevestiging. Deze bevestiging ontvang je snel, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen. Vervolgens gaan wij je klacht onderzoeken.

Is het een klacht over ontvangst of andere technische zaken, dan gaan kijken of wij die klacht op kunnen lossen. Misschien kunnen wij zelf zaken aanpassen waardoor we de klacht weg kunnen nemen. Indien de oorzaak van de klacht extern ligt, bijvoorbeeld bij een televisieprovider zoals KPN of Ziggo, dan zullen we de klacht met hun bespreken.

Heeft de klacht een interne oorzaak, bijvoorbeeld door de inhoud van een programma, dan beoordelen wij of de klacht gegrond is. Indien dit zo is nemen wij de volgende acties:

- We kijken of de klacht te herstellen is. Indien het programma al uitgezonden is, dan is dat niet meer te herstellen, maar we kunnen wel herhaling van die uitzending voorkomen of aanpassen.
- Indien de klacht bestaat uit ongepaste uitspraken of aanstootgevend beeldmateriaal, dan zullen we dit met de programmamakers bespreken. Dit om (soortgelijke) herhaling in de toekomst te voorkomen.
- Klachten worden ook besproken met de programmaleiding. Zij bespreken je klacht dan met de overige medewerkers zo het bewustzijn te vergroten. Doel is dat we allemaal kunnen leren van een klacht.

## **Oke, en verder?**

Elke klacht en afhandeling wordt gedurende een jaar bewaard, zonder dat we daarbij jouw persoonlijke gegevens opslaan. We doen dit om inzichtelijk te krijgen of er een tendens is in klachten, maar ook om te zien of onze (preventieve) maatregelen werken. De klachten (en afhandeling) worden ook verwerkt in ons jaarverslag. Uiteraard krijg ook jij een terugkoppeling op jouw klacht, met een uitleg van onze acties.

Wij zien een klacht als een middel om onze dienstverlening te verbeteren!

## **Wie is er verantwoordelijk voor afhandeling van mijn klacht?**

Het bestuur van de A1 mediagroep is verantwoordelijk voor het correct afhandelen van klachten. Het is wel belangrijk dat de klacht dan via de juiste weg is ingediend. Hieronder lees je waar en hoe je dat kunt doen. (Klagende) opmerkingen op social media vallen hier niet onder. Daar ontstaan vaak discussies waardoor objectieve afhandeling erg moeilijk is.

## **In het kort:**

1. We ontvangen je klacht en bevestigen aan jou de ontvangst daarvan uiterlijk binnen 5 werkdagen.
2. We onderzoeken je klacht en kijken of we deze kunnen verhelpen.
3. Indien dit kan nemen we preventieve maatregelen om herhaling te voorkomen.
4. Je ontvangt van ons een schriftelijke terugkoppeling van onze bevindingen en acties, ook als we je klacht niet gegrond vinden.

## **Klachten kunt u bij ons op twee manieren indienen.**

1. Via het klachtenformulier op de website [www.a1mediagroep.nl](http://www.a1mediagroep.nl)
2. Stuur een email naar [klacht@a1mediagroep.nl](mailto:klacht@a1mediagroep.nl)