



## Klachtenregeling GooiTV

Het kan voorkomen dat u als bezoeker van onze website en/of sociale mediakanalen, luisteraar en kijker van ons televisiekanaal het niet eens bent met wat GooiTV heeft bericht, bijvoorbeeld omdat GooiTV volgens u de journalistieke beginselen niet in acht heeft genomen. Het kan ook zijn dat u een andere klacht heeft die betrekking heeft op het handelen van GooiTV.

U kunt een klacht indienen bij GooiTV. Wij starten dan een procedure om uw klacht zo snel en effectief mogelijk te behandelen. Wij nemen enkel klachten in behandeling die direct betrekking hebben op GooiTV.

Als u een klacht bij GooiTV indient, zorgen wij er voor dat u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ons krijgt. Mocht u geen bericht ontvangen, dan verzoeken wij u een reminder te sturen, mogelijk is er dan iets misgegaan bij de bezorging/ontvangst van de klacht.

### Het indienen van een klacht en het verloop van de procedure

Hieronder kunt u lezen hoe u een klacht kunt indienen en hoe vervolgens de procedure bij GooiTV verloopt.

#### 1. Klacht

U maakt een e-mail of brief waarin u zo duidelijk mogelijk uw (negatieve) ervaring beschrijft. Zorg dat in uw brief of in uw e-mail in ieder geval het volgende is opgenomen:

- Omschrijving van uw klacht;
- De persoon of personen waarmee u contact heeft gehad (indien van toepassing);
- Uw contactgegevens;
- De actie die wij volgens u naar aanleiding van uw klacht zouden moeten ondernemen;

Anonieme klachten nemen wij in beginsel niet in behandeling, tenzij klager inhoudelijk kan onderbouwen dat er voor hem of haar zwaarwegende redenen zijn om de klacht anoniem in te dienen en er een geanonimiseerd email of postadres wordt opgegeven.

#### 2. Stuur een aangetekende brief of e-mail

U stuurt een e-mail of aangetekende brief naar onderstaande gegevens:

Emailadres: [r.bochardt@gooitv.nl](mailto:r.bochardt@gooitv.nl)

Postadres: Postbus 2161, 1200 CD, 1270 AB Hilversum

Bezoekadres: Mariastraat 18F, 1404 HN Bussum

#### 3. Bevestiging

U krijgt van ons binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst;



4. Afhandeling

Wij nemen uw klacht altijd serieus en reageren binnen 30 dagen na de datum waarop wij de klacht hebben ontvangen. Mocht het niet haalbaar zijn om de klacht binnen de genoemde termijn van 30 dagen af te handelen, dan informeren wij u over de datum waarop de klacht alsnog wordt afgehandeld.

De klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht wordt achterhaald. Op basis van de analyse en evaluatie wordt zo nodig

- een corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen en/of
- een preventieve maatregel genomen ter voorkoming (van herhaling);

Wanneer er naar aanleiding van uw klacht een corrigerende en/of preventieve maatregel is genomen, dan koppelen wij dit naar u terug. Uiteraard informeren wij u ook als wij tot de conclusie komen dat de klacht ongegrond is.

5. Contact

Indien wenselijk nemen wij contact met u op om de klacht en/of de afhandeling te bespreken. Graag aangeven of u wilt dat wij tijdens en/of na de afhandeling van de klacht contact met u opnemen.