

TURKOOIS

Klachtenprocedure

Juli 2023

INLEIDING

Bij Turkoois en DNieuws streven we naar het handhaven van de hoogste normen van journalistieke integriteit en respecteren we de rechten en waardigheid van alle individuen, waaronder die binnen de dove gemeenschap. We begrijpen dat, ondanks onze beste inspanningen, er gevallen kunnen zijn waarin onze artikelen of inhoud onbedoeld aanstoot of zorgen veroorzaken. We waarderen feedback van onze lezers en nemen klachten serieus. Deze klachtenprocedure beschrijft de stappen om een klacht in te dienen en hoe we deze klachten op een eerlijke en transparante manier afhandelen.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Als u een klacht heeft over een van onze artikelen of inhoud, volg dan deze stappen:

a. Contactgegevens:

Stuur uw klacht per e-mail naar klacht@turkoois.eu. Vermeld uw naam, contactgegevens en een duidelijke beschrijving van uw klacht. Zorg ervoor dat het onderwerp van uw e-mail de woorden "Klacht" bevat. U kunt een filmpje in Nederlandse Gebarentaal meesturen. Dit filmpje moet geüpload zijn op YouTube of Vimeo.

b. Klachtdetails:

Geef in uw klacht specifieke details over het betreffende artikel of de betreffende inhoud. Vermeld de kop, publicatiedatum en een duidelijke uitleg van de zorgen die u heeft. Indien mogelijk, verwijst naar specifieke passages, citaten of verwijzingen die problematisch zijn.

c. Ondersteunende informatie:

Als u documenten, links of ander bewijsmateriaal heeft dat verband houdt met uw klacht, voeg deze dan toe aan uw e-mail. Deze informatie zal ons helpen om de context beter te begrijpen en het probleem effectief aan te pakken.

AFHANDELING VAN DE KLACHT

Zodra we uw klacht hebben ontvangen, zullen we de volgende stappen volgen om deze af te handelen:

a. Bevestiging:

We zullen binnen 5 werkdagen per e-mail de ontvangst van uw klacht bevestigen. Deze bevestiging dient als een bevestiging dat we uw klacht hebben ontvangen en zal het beoordelingsproces in gang zetten.

b. Beoordeling:

Ons redactieteam zal uw klacht zorgvuldig beoordelen, het betreffende artikel of de betreffende inhoud onderzoeken en rekening houden met de door u genoemde zorgen. Deze beoordeling zal worden uitgevoerd door personen met kennis en gevoeligheid met betrekking tot de dovengemeenschap.

c. Onderzoek:

Indien nodig kunnen we verdere onderzoeken uitvoeren om aanvullende informatie of perspectieven te verzamelen. We kunnen contact opnemen met relevante betrokken partijen, waaronder individuen binnen de dovengemeenschap, experts of andere relevante bronnen.

d. Oplossing:

Zodra het onderzoek en eventuele verdere onderzoeken zijn afgerond, zullen we binnen 20 werkdagen een reactie op uw klacht verstrekken. Deze reactie zal onze bevindingen en de acties die we van plan zijn te ondernemen, indien nodig, in reactie op de klacht, uiteenzetten. We streven ernaar uw zorgen op een eerlijke en transparante manier aan te pakken.

ESCALATIE

Als u niet tevreden bent met onze reactie heeft u de mogelijkheid om uw klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van onze reactie te escaleren. U kunt uw klacht escaleren door een e-mail te sturen naar dennis@turkoois.eu. Uw klacht wordt dan beoordeeld door een senior lid van onze organisatie, die indien nodig verder onderzoek zal doen en een definitieve reactie zal geven.

Houd er rekening mee dat alle klachten vertrouwelijk worden behandeld en dat persoonlijke informatie wordt behandeld in overeenstemming met ons privacybeleid. We zijn toegewijd aan het handhaven van

de principes van het Journalistieke Handvest van München, en we zorgen ervoor dat de klachtenprocedure toegankelijk, onpartijdig en responsief is.

De uitspraak van de algemeen directeur is leidend. Bent u alsnog niet eens met deze uitspraak, dan kunt u er voor kiezen om dit aan te melden bij de rechter.

SLOTBEPALING

We waarderen uw vertrouwen in Turkoois / DNieuws. Uw feedback is waardevol om ons werk te verbeteren en de dovensgemeenschap en onze lezers beter van dienst te zijn.

Als u vragen heeft of meer verduidelijking wenst met betrekking tot onze klachtenprocedure, neem dan gerust contact met ons op via info@turkoois.eu.