

## **Klachtenregeling Kijkwijzer**

### **Een klacht indienen**

Als u van mening bent dat een omroep of distributeur de regels van Kijkwijzer heeft overtreden, kunt u een klacht indienen. Voorbeelden van overtredingen:

- een film is niet geclassificeerd;
- een film- of dvd distributeur hanteert een te lage classificatie;
- een omroep zendt een film of televisieprogramma uit op een verkeerd tijdstip.

### **Behandeling door medewerkers van het bureau van Kijkwijzer**

Uw klacht wordt eerst behandeld door medewerkers van het bureau van Kijkwijzer.

Als er volgens het bureau mogelijk sprake is van een verkeerde classificatie, een onjuist uitzendtijdstip of een andere overtreding, dan wordt contact opgenomen met de omroep of distributeur. Het verzoek is om de classificatie binnen drie werkdagen aan te passen en/of de productie voortaan op een ander tijdstip uit te zenden. U wordt u hierover geïnformeerd. Dit is de zogenoemde bemiddelingsregeling. Hierop bestaan enkele uitzonderingen.

### **Voorleggen Klachtencommissie**

Een klacht wordt voorgelegd aan de onafhankelijke Klachtencommissie in onder meer de volgende gevallen:

- Als de classificatie of het uitzendtijdstip niet binnen de bij de bemiddeling genoemde termijn van drie werkdagen wordt aangepast.
- Als u zich niet kunt vinden in de uitleg van het bureau of in de aanpassing van de classificatie en /of het uitzendtijdstip bij de bemiddelingsprocedure.
- Als een productie niet is geclassificeerd en volgens het bureau uitkomt op een hogere leeftijd dan Alle Leeftijden.
- Als er volgens het bureau een verschil is van twee leeftijdscategorieën of meer. Bijvoorbeeld een productie is geclassificeerd op Alle Leeftijden terwijl deze volgens het bureau uitkomt op 16 jaar.
- Als dezelfde omroep / distributeur nadat eerder in het kalenderjaar door de Klachtencommissie een klacht is toegewezen over de classificatie of de uitvoering van de classificatie (bijvoorbeeld het uitzendtijdstip) opnieuw in dezelfde categorie een overtreding begaat.

### **De Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij bestaat uit een voorzitter en leden met een juridische of wetenschappelijke achtergrond. De Klachtencommissie oordeelt of de omroep of distributeur de Kijkwijzer regels juist heeft toegepast. De Klachtencommissie kan een klacht gegrond, ongegrond of u niet-ontvankelijk verklaren. Als de Klachtencommissie een klacht gegrond vindt, kunnen sancties worden opgelegd: (her)classificatie, waarschuwing of een boete. Als de klacht wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie, wordt gevraagd aan de omroep of distributeur om een verweerschrift in te dienen. U kunt hierop reageren. De klacht wordt op een zitting in Hilversum of online via Teams behandeld. Daar kunnen partijen hun standpunt mondeling toelichten. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt binnen vier weken naar u opgestuurd.



### **Commissie van Beroep**

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Klachtencommissie kunt u binnen vier weken beroep instellen bij de Commissie van Beroep. De Commissie van Beroep kan de uitspraak van de Klachtencommissie vernietigen, bekrachtigen of terugverwijzen.