

Code RTL

1. Luxemburgse uitzendlicentie

CLT-UFA S.A. (“**CLT**”), een dochterbedrijf van Europa’s grootste media- en productiebedrijf RTL Group, is als Luxemburgse uitzendorganisatie als bedoeld in artikel 2 lid 3 van de richtlijn Audiovisuele mediadiensten, verantwoordelijk voor de uitzendactiviteiten van RTL 4, RTL 5, RTL 7, RTL 8, RTL Lounge, RTL Crime, RTL Telekids en RTL Z. CLT maakt ten behoeve van de door haar verzorgde zenders gebruik van diensten van RTL Nederland B.V. (“**RTL**”), dat is gevestigd op het Media Park in Hilversum. (CLT en RTL hierna gezamenlijk: “**RTL**”).

2. RTL

RTL is de bakermat van commerciële televisie in Nederland. Op 2 oktober 1989 vond de lancering plaats van RTL Véronique, later RTL 4. Hiermee werd de manier waarop Nederlanders televisiekijken voorgoed veranderd.

Die prille, innovatieve commerciële zender heeft de weg vrijgemaakt voor veel nieuwkomers en is uitgegroeid tot een florerend allround mediabedrijf dat zich elke dag, de hele dag, richt op de Nederlandse consument via alle platforms.

RTL is de laatste jaren opgeschoven van TV-bedrijf (TV Centric), gericht op het lineair uitzenden van content en volledig gefinancierd door advertentie-inkomsten, naar een mediabedrijf waar het draait om de ontwikkeling en distributie van grotendeels eigen content via alle platformen, gefinancierd uit zowel advertentie- als consumenteninkomsten (Consumer Centric). De volgende stap is de doorgroei naar een Fan Centric RTL, die de Nederlandse consument als uitgangspunt neemt bij alle ontwikkelingen en activiteiten van het bedrijf.

Met vijf vrije tv-zenders (RTL 4, RTL 5, RTL 7, RTL 8 and RTL Z) en drie digitale zenders (RTL Lounge, RTL Crime, RTL Telekids), mag RTL zich marktleider noemen in de tv-markt. Het bedrijf investeerde al vroeg in de digitale ontwikkelingen en dat heeft geleid tot een snelle groei in consumentgerichte activiteiten met onder andere RTL XL, de nummer 1 lokale video on demand speler Videoland, het grootste multi channel netwerk op het gebied van entertainment, weerplatform Buienradar en

nieuwsplatform RTL Z en RTL Nieuws. Bovendien is het bedrijf actief op het gebied van events met een eigen live entertainment tak.

3. Missie

Wij maken het verschil met onmisbare verhalen voor heel Nederland die raken in hoofd en hart

4. Partners, participaties en samenwerkingsverbanden

RTL neemt op vrijwillige basis deel aan het bestuur van het NICAM (Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media) dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van Kijkwijzer, een classificatie systeem ter bescherming van jeugdige kijkers tegen eventuele schadelijke invloeden.

Daarnaast is RTL actief in Screenforce, het Nederlandse kenniscentrum voor televisiereclame. Screenforce verzorgt informatie over televisie als reclamemedium, biedt services ten behoeve van adverteerders en vertegenwoordigt de belangen van de reclamebedrijven van de televisiezenders.

Tenslotte hanteert RTL, eveneens op vrijwillige basis, de Nederlandse Reclame Code, ter bevordering van het op verantwoorde wijze maken van reclame, zowel in het belang van de consument als de adverteerder.

Voor specifieke klachten met betrekking tot eerder genoemde onderwerpen wijst RTL op de klachtenregelingen van het NICAM (www.kijkwijzer.nl) en de Reclame Code Commissie (www.reclamecode.nl).

In het bijzondere geval van erotische advertenties op televisie wenst CLT te voorkomen dat (jeugdige) kijkers hier onbedoeld mee in aanraking komen. Daarom zendt CLT erotische advertenties op televisie uitsluitend uit tussen 24:00 uur en 05:00 uur.

4. De kijker/consument

Naast contact via de social media kanalen van RTL Nederland, beschikt het bedrijf over een speciale afdeling, die zich dagelijks bezighoudt met het registreren en afhandelen van opmerkingen, vragen en klachten van kijkers.

Er is een website (<https://www.rtl.nl/over/publieksservice/WDa8uCEAAKku54G5>) die

geheel is gewijd aan dit doel, maar ook kunnen kijkers en internetgebruikers telefonisch contact opnemen met RTL Nederland. Wekelijks wordt van alle binnenkomende mails en telefoon een verslag opgesteld ten behoeve van verschillende relevante afdelingen en de RTL Directie. Hier worden belangrijke reacties besproken en indien nodig opgevolgd.

5. Kandidaten

RTL Nederland heeft een breed scala aan programmagenres, waaronder *reality* programma's. In deze programma's wordt regelmatig samengewerkt met deelnemers en kandidaten zonder mediaervaring. Om deze voor te bereiden op hun deelname en met name op de media-aandacht is voorzien in een aantal ondersteunende activiteiten en diensten:

- Social media- en een perstraining voorafgaand aan uitzending en promotie
- Vaste contactpersonen per programma aan de zijde van producent en zender die 24/7 beschikbaar zijn voor (schriftelijke) vragen, klachten en/of opmerkingen
- Persbegeleiding voorafgaand, tijdens en bepaalde tijd na uitzending
- Psychologische ondersteuning door externe deskundigen voorafgaand, tijdens en bepaalde tijd na uitzending indien nodig of gewenst