

STATUUT OMBUDSMAN NPO

Gewijzigd en vastgesteld op 18 februari 2021 en in werking per die datum.

Functie

De NPO-organisatie voorziet, in het kader van het behartigen van zaken die van gemeenschappelijk belang zijn voor de landelijke publieke mediadienst, in een journalistieke ombudsman in een fulltime positie (1,0 fte).

De ombudsman volgt, onderzoekt, evalueert en beoordeelt het journalistieke handelen van de landelijke publieke media-instellingen bij de verzorging van media-aanbod op het gebied van nieuws, informatie en educatie.

Het betreft media-aanbod op radio, televisie en online dat valt onder de eindredactionele verantwoordelijkheid van de betreffende omroep, inclusief buitenlandse producties die dusdanig zijn bewerkt door de Nederlandse redactie dat ze onder de verantwoordelijkheid van de redactie vallen.

Aansluitend bij de CCC-codering valt hierbinnen journalistiek handelen in het kader van de verzorging van media-aanbod met code 111 (nieuws), 112 (actualiteiten), 120 (gesprek van de dag), 123 (meningsvorming), 132 (kunstinformatie), 143 (human culture), 151 (educatie), 154 (service) en 200 (sport)¹.

Het oordeel van de ombudsman is niet bindend en de ombudsman kan geen rectificatie afdwingen.

Doelstellingen

De ombudsman toetst na een klacht of op eigen initiatief het betreffende aanbod aan de normen van de journalistieke redacties zoals vastgelegd in de journalistieke code van de NPO². Met de ombudsman leggen de NPO-organisatie en de landelijke publieke omroepen (hierna *NPO*) publieke verantwoording af over de journalistieke werkwijze van hun redacties.

Met de ombudsman vergroot de NPO zijn toegankelijkheid voor het publiek en staat deze open voor klachten van het publiek over de journalistieke werkwijze.

Aanstelling

De ombudsman wordt aangesteld voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk. De benoeming wordt gedaan door de Raad van Bestuur van de NPO, op bindende voordracht van het College van Omroepen (CvO).

De ombudsman heeft als vast aanspreekpunt het presidium van het CvO, bestaande uit een taakomroep, een fusieomroep en een stand alone omroep. Dit presidium opereert onder goedkeuring van alle betrokken omroepen.

De aanstelling van de ombudsman kan tussentijds niet eenzijdig worden beëindigd, tenzij de ombudsman structureel in gebreke blijft en hierop is aangesproken door het CvO. Tijdens ziekte en verlof is er geen vervanging van de ombudsman. Bij langdurige afwezigheid kan in een tijdelijke vervanger worden voorzien.

¹ De mogelijkheid bestaat om aansluiting bij ccc-codering in de toekomst te wijzigen wanneer daar gegronde aanleiding toe is, bijvoorbeeld op basis van praktijkervaringen van de ombudsman. De ombudsman zoekt hiertoe minimaal jaarlijks overleg met een omroepbreed samengestelde (maar in omvang beperkte) klankbordgroep (omroepdirecteur, (eind)redacteur, jurist, commissioning editor of hoofd informatieve programma's).

² De journalistieke code NPO is te vinden op <https://ombudsman.npo.nl/download/nl/396>

De ombudsman heeft geen financiële of andere belangen bij bedrijven of instellingen en vervult geen nevenfuncties waardoor een goede vervulling van de functie of de handhaving van de onafhankelijkheid van de ombudsman of van het vertrouwen daarin in het geding kan zijn. Nevenfuncties zijn openbaar en vindbaar op de website van de ombudsman.

Onafhankelijkheid en bevoegdheid

De ombudsman is onafhankelijk van de NPO, overheid en commerciële invloeden en werkt autonoom. De ombudsman velt een zelfstandig oordeel en vertegenwoordigt niet een algemeen standpunt van een landelijke publieke media-instelling en/of de NPO-organisatie.

De ombudsman rapporteert aan het presidium van het CvO.

Er wordt persoonlijk contact opgenomen met hoofdredacteuren wanneer een kwestie hun redactie aangaat.

De ombudsman doet geen bindende uitspraken, maar kan wel aansturen en aandringen op rectificatie. Het rectificatiebeleid blijft een verantwoordelijkheid van de redacties. Op de site van de ombudsman worden klagers ook gewezen op de mogelijkheden van de Raad voor de Journalistiek en/of de rechter.

Het staat de ombudsman vrij om buiten de redacties om onderzoek te doen naar journalistieke aangelegenheden.

Taken

1. Klachten van het publiek (die betrekking hebben op het journalistiek handelen of het nalaten daarvan van redacties) onderzoeken, becommentariëren en beantwoorden. Een uitzondering vormen anonieme klachten, die hoeven niet te worden behandeld.
2. Journalistieke uitingen binnen het domein van de landelijke publieke mediadienst toetsen aan de normen van de journalistieke redacties zoals vastgelegd in de journalistieke code van de NPO.

Over al hetgeen dat niet in het statuut is vastgelegd en tot het werkterrein van de ombudsman zou kunnen behoren, beslist de ombudsman in overleg met het presidium van het CvO.

Werkwijze

Contact publiek

Het publiek kan rechtstreeks contact opnemen met de ombudsman via ombudsman@npo.nl. Ook verwijzen de loketten publieksreacties van de omroepen en/of het algemene loket publieksreacties van de NPO door naar de ombudsman. Bij de afhandeling van een klacht bij een specifieke redactie wordt de klager ook gewezen op de mogelijkheid een klacht neer te leggen bij de ombudsman via ombudsman@npo.nl.

Wanneer een klacht binnenkomt, geeft de ombudsman de betreffende redactie de mogelijkheid om binnen zes weken een antwoord te geven op de klacht. Is de klager niet tevreden met dit antwoord of verzuimt de redactie om binnen de gestelde termijn een antwoord te geven, dan kan de ombudsman besluiten de kwestie op te nemen.

De vraag of de ombudsman een onderzoek gaat doen naar aanleiding van een klacht, en zo ja op welke wijze, is aan hemzelf. Ook hoeft de ombudsman niet elke klacht en/of afhandeling van een klacht te publiceren. De ombudsman geeft wel altijd een reactie aan klagers, ook al wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Contact redacties en redactieleden

De ombudsman is in overleg met de verschillende omroepen geregeld aanwezig op de verschillende journalistieke redacties waarvoor hij verantwoordelijk is. Hiermee is de ombudsman zichtbaar en toegankelijk voor de journalisten.

In het geval van klachten haalt de ombudsman voor wederhoor altijd informatie op bij de betreffende redactie. Hiertoe behoort ook de schriftelijke communicatie die tussen klager en redactie heeft plaatsgevonden. De redactie zal deze informatie verstrekken, al kan de hoofdredactie van de betreffende redactie besluiten bepaalde informatie (bijvoorbeeld informatie die herleidbaar is tot bronnen die om geheimhouding hebben gevraagd of wanneer privacy in het geding is) niet te verstrekken.

Redactieleden kunnen individueel door de ombudsman worden benaderd, maar daarover moet de hoofdredactie altijd worden geïnformeerd.

Publicatie

De ombudsman publiceert zijn oordeel op klachten op <https://ombudsman.npo.nl/>. Desgewenst worden privacygegevens daarbij niet gepubliceerd. De betreffende hoofdredactie krijgt voorafgaand inzage in de publicatie.

In het oordeel van de ombudsman wordt altijd het wederhoor van de hoofdredactie benoemd.

Het staat omroepen die geraakt worden door een oordeel van de ombudsman, vrij om dit oordeel wel of niet te publiceren.

Het zal, voor zover dit kan, mogelijk worden gemaakt om op de publicaties van de ombudsman te reageren, zodat er een levendig journalistiek debat kan ontstaan.

De ombudsman legt eenmaal per jaar publieke verantwoording af in een jaarverslag dat gepubliceerd wordt op <https://ombudsman.npo.nl/>.