

Omgang met klachten NPO-Ombudsman

i. De Journalistieke Code NPO en de NPO-Ombudsman

Omroep Ongehoord Nederland is sinds begin 2022 onderdeel van de Nederlandse publieke omroep. De publieke omroep bestaat uit een aantal autonome omroepverenigingen, die zich gezamenlijk gebonden hebben aan de Journalistieke Code NPO. Omroep ON! is hierop geen uitzondering. De Journalistieke Code NPO is een middel tot zelfregulering en bestaat uit een aantal waarden, richtlijnen en ambities die de autonome omroepen delen om de journalistieke kwaliteit en professionaliteit binnen de publieke omroep te verbeteren.

Kijkers van producties van autonome omroepen kunnen een klacht indienen bij de NPO-Ombudsman wanneer zij van mening zijn dat de Journalistieke Code NPO wordt geschonden. De NPO-Ombudsman zendt de klacht eerst naar de betreffende omroep, zodat deze inhoudelijk kan reageren. Indien de klager dit antwoord onvoldoende vindt, kan hij de klacht terugleggen bij de NPO-Ombudsman, die dan zelf inhoudelijk kan reageren met een advies. De NPO-Ombudsman kan ook uit eigen beweging een onderzoek starten.

ii. Gevaar van onheuze klachten omtrent Journalistieke Code NPO

ON! is zich bewust van de potentie van misbruik van de klachtmogelijkheid maar neemt de klachtmogelijkheid in beginsel zeer serieus.

iii. Omgang met klachten

Met het oog op bovenstaande stuurt ON! de afzender een ontvangstbevestiging en zal het termijn aangeven waarin wordt gereageerd. Zij zal ernaar streven om binnen zes weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren op de klacht van de kijker. ON! houdt zich het recht voor om deze periode indien nodig met zes weken te verlengen.

iv. Clash of opinions

Omroep ON! onderstreept dat voor haar het uitgangspunt van *clash of opinions* de voorkeur verdient. Dit betekent, kortweg, dat ON! ervan uitgaat dat een ongecensureerde discussie (uiteraard binnen de grenzen van het strafrecht en met goed onderbouwde argumenten) eraan



bijdraagt dat de kijker – of in meer algemene zin, de burger – zelf zijn eigen opvatting kan formuleren.

Volgens ON! is niet verwonderlijk dat eenieder vanuit zijn eigen wereldvisie, zijn eigen paradigma, naar de wereld kijkt. Iemand met een progressief-linkse signatuur zal bijvoorbeeld van mening zijn dat klimaatverandering een feit is, migratie over het algemeen goed is voor een land en dat de grenzen derhalve open dienen te staan, globalisering bij een moderne wereld hoort en Nederlands lidmaatschap van de Europese Unie en andere internationale instanties een goed idee is. Iemand met een conservatief-rechtse signatuur zal veelal anders naar voornoemde zaken kijken.

In een democratie verdienen alle posities ten opzichte van maatschappelijke, politieke en wetenschappelijke vraagstukken een plaats zodat de burger zijn eigen standpunt kan bepalen. Het wordt problematisch wanneer in de media één visie op de werkelijkheid wordt gepresenteerd als absolute waarheid. Dit is een inherent gevaar binnen de democratie waarvoor wij dienen te waken.

ON! blijft zich inzetten voor meer evenwichtigheid in het publieke bestel door het brengen van producties die expliciet ruimte geven aan het ongehoorde geluid.

v. *Undercover. Hoe ver gaat Ongehoord Nederland?*

Een journalist van ON! werkt in het algemeen met een open vizier. Soms spelen er echter zaken die het daglicht niet mogen zien, maar die wel belangrijk zijn voor het grote publiek en de politiek om er kennis van te nemen. Dan is het na duidelijke afwegingen mogelijk dat een medewerker van ON! ‘undercover’ gaat: hij/zij maakt niet bekend dat hij/zij op dat moment als journalist werkzaam is en komt zo belangrijke informatie.

In het verleden is een verslaggever met camera een AZC-opvang hotel ingelopen en filmde met toestemming van de bewoners een kamer. Daarbij werden overigens de bewoners onherkenbaar gemaakt. Om zo’n manier werd visueel duidelijk gemaakt dat in Nederland asielzoekers soms betere opvang genieten dan autochtone daklozen.

Bij undercover-operaties dient de hoofdredactie van Ongehoord Nederland altijd vooraf toestemming te geven. Undercover werken is niet in strijd met de Journalistieke Code van de NPO van 1 juli 2023.