



De 20 criteria van het **Keurmerk Nederlandse Streekomroepen**

Inleiding



Doelstelling

De doelstelling van het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen is het bevorderen van de kwaliteit en professionaliteit alsmede de efficiency en effectiviteit van het productaanbod en de bedrijfsvoering (met gebruik van nieuwe technische mogelijkheden) bij lokale omroepen, zodat deze organisaties aantoonbaar een Lokaal Toereikend Media- Aanbod kunnen verzorgen.

Bijkomend voordeel is dat lokale omroepen daarmee een partner zijn die aantrekkelijker is voor adverteerders, andere omroepen en uitgevers. Het Keurmerk Nederlandse Streekomroepen ondersteunt daarin door objectief toetsbare criteria beschikbaar te stellen die onafhankelijk zijn getoetst. Lokale omroepen krijgen op die manier inzicht in waar eventueel nog verbeteringen wenselijk zijn om te kunnen voldoen aan het hierboven beschreven hoofddoel.

Reikwijdte

Om als omroep Lokaal Toereikend Media-Aanbod te kunnen verzorgen zal waar mogelijk (meer) samengewerkt moeten worden door lokale omroepen in een streekomroep. Een streekomroep is een stadsomroep of een streekbrede samenwerking van lokale omroepen binnen een gebied zoals deze door de NLPO vastgesteld in de kaart 'NLPO streekindeling Lokale Omroepen, juni 2018'.

Dergelijke samenwerking heeft een positieve invloed op het bereiken van de doelen die in een convenant tussen de NLPO (namens de omroepen) en de VNG (namens de gemeenten) zijn vastgesteld. De inrichting van de samenwerkingsverbanden is door de sector vastgelegd in een kaart met 80 streekomroepen.

Samenwerkingsverbanden komen in aanmerking voor het keurmerk. Een samenwerkingsverband

dient te zijn ondergebracht in een aparte rechtspersoon. Er dient een gezamenlijk beleidsplan te zijn met nieuwsvoorziening als hoofddoel. Samenwerkingsverbanden zijn ook te realiseren door fusies zodat een fusie-omroep ontstaat of door het vormen van een federatie van omroepen.

Zelfstandige lokale omroepen kunnen optioneel een nulmeting laten uitvoeren, mits een voortvarende start is gemaakt om in een samenwerkingsverband te participeren. Er dient op onderdelen al te worden samengewerkt met andere lokale omroepen. Op die manier kunnen zelfstandige lokale omroepen inzicht verkrijgen in hoeverre men aan de keurmerkcriteria voldoet.

De 20 criteria

1. Inhoud

De content dient evenwichtig te zijn met redactionele aandacht voor burgers, straten, buurten, dorpen en steden in het verzorgingsgebied (gericht op de natuurlijke habitat van de burger).

De streekomroep moet zowel een verifieerbaar nieuwsredactie-organogram als nieuwsprocedures kunnen overleggen, wat ertoe leidt dat de streekomroep minimaal aan de volgende voorwaarden voldoet:

- de streekomroep heeft een 24/7 bezetting/bereikbaarheid (kan eventueel gerealiseerd worden met piketdiensten);
- de streekomroep is in staat om nieuws op relevante kanalen te brengen*;
- de streekomroep is in staat om vanuit lagen van het verzorgingsgebied op buurt-/wijkniveau te opereren.

* Dit zijn audiovisuele kanalen waarmee substantiële delen van de bevolking kunnen worden bereikt. Deze zijn op een lijst vastgelegd die jaarlijks door de keurmerkcommissie wordt geactualiseerd. Streekomroepen kunnen hierover ook hun ideeën kenbaar maken bij dit orgaan. Op dit moment betreft het de kanalen genoemd in criterium 5.

Toetsingsmethode

Controle van programmering, interview met nieuwsredactie.

2. Participatie

Er dient structureel interactie en participatie van burgers en groeperingen te zijn bij de totstandkoming van de content.

Dit dient terug te komen in de algemene doelstellingen en het beleid van de streekomroep. Het is een randvoorwaarde voor de journalistiek. Hier worden niet de omroepvrijwilligers mee bedoeld. De samenstelling van het PBO is op de website van de streekomroep gepubliceerd, inclusief contactgegevens (minimaal een emailadres).

Toetsingsmethode

Controle door interview met redactie/journalist, beoordeling beleidsdocumenten van streekomroep redactiestatuut.

3. ICE

De eindredacteur heeft kennis van de ICE-norm.

Ten minste 50 procent van het programma-aanbod dient informatief en/of cultureel en/of educatief te zijn en te voldoen aan de ICE-norm (cf. artikel 2.70 Mediawet 2008). De wetgever laat de omroep zoveel mogelijk vrij bij de invulling van zendtijd en het samenstellen van programma's, garandeert voldoende aandacht van de omroep voor het eigen verzorgingsgebied in de programmering. Daarvoor hanteert de wet de ICE-norm. Deze norm bepaalt o.a. dat 50 procent van de toetsingstijd (van lineaire kanalen) een informatief en educatief karakter heeft, gericht op de eigen streek. Van deze 50 procent moet vervolgens ten minste 60 procent een lokaal informatief en educatief karakter bezitten. Meer informatie over de ICE-norm is te vinden op www.cvdm.nl.

Toetsingsmethode

Controle of de eindredacteur kennis heeft van de ICE-norm door middel van interview.

4. Werkdagelijks nieuws

Er dient minimaal werkdagelijks, nieuws en andere informatie uit de eigen leefomgeving te worden aangeboden.

De organisatie dient te beschikken over een tv (video)kanaal op het openbare net, radio (audio) uitzendkanaal op het openbare net en een internetsite. Daarnaast moet de omroep zijn content verspreiden via het openbare internet en de dan gangbare sociale mediakanalen (zie criterium 5). Er dient werkdagelijks audiovisuele content te worden aangeboden via de relevante kanalen (zie criterium 5).

Toetsingsmethode

Controle van programmering/uitzendschema's.

5. Kanalen

De streekomroep dient de volgende mediakanalen te gebruiken om de content te ontsluiten:

- radio (audio): analoog + digitaal, ether, kabel, IP-based/computer;
- tv (video - bewegend beeld): analoog + digitaal, kabel, IP-based/computer;
- Internet: (tekst/foto/audio/video): interactieve internetsite inclusief gebruik mobile devices (smart phones en tablets e.d.) en sociale media.
- (non-)lineaire distributie: must carry/wettelijk verplichte deel (Bron: artikel 1.1 Media- wet 2008) + het aanbieden van lineaire radio-/tv-uitzendingen en centrale (non-)lineaire distributie.

De distributie van de mediakanalen dient plaats te vinden via een HUB met de volgende eigenschappen: de HUB dient in staat te zijn tot een koppeling aan het platform (met de OLON mediahub is voldaan aan dit criterium). Het (werk)dagelijks nieuws en andere gemaakte (niet louter commerciële) content dient via de huidige 'standaard' media kanalen verspreid te worden, om een zo groot mogelijk bereik te hebben. De actuele standaard media kanalen staan op de NLPO media kanalenlijst die is te vinden in bijlage 3 (zie stichtingnlpo.nl/keurmerk).

Toetsingsmethode

Controle of actuele mediakanalen worden gehanteerd volgens de NLPO mediakanalenlijst. Dit kan door de controle van uitzendschema's van TV en radio en controle website en sociale media.

Verplichte kanalen voor 2018 zijn:

- een tv-kanaal en internetstream met werkdagelijks nieuwe tv content;
- een radiofrequentie en internetstream met werkdagelijks gepresenteerde programma's met informatie uit de streek;
- een dagelijks met actuele berichten gevulde website;
- een dagelijks met actuele berichten gevulde Facebook pagina;
- een dagelijks met actuele berichten gevuld Twitter account.

6. Kwaliteit

De kwaliteit, onafhankelijkheid en continuïteit van journalistiek dient professioneel te worden geborgd (cf. artikel 2.88 Mediawet 2008).

Er dient minimaal te worden voldaan aan het hierboven genoemde artikel uit de Mediawet. Dit criterium geeft hier een nadere bovenwettelijke invulling aan (zie de tekst hierna). Het redactiestatuut dient iets te zeggen over de borging van kwaliteit en onafhankelijkheid. Tenminste één redactielid dient een betaalde kracht te zijn. In bijlage 1 (zie stichtingnlpo.nl/keurmerk) is een redactiestatuut te vinden. Dit of een gelijkwaardig statuut dient te worden gehanteerd.

In bijlage 2 (zie stichtingnlpo.nl/keurmerk) is een NLPO functieprofiel te vinden met daaraan gekoppeld de competenties die nodig zijn voor programmamedewerkers met een arbeidsovereenkomst. Deze beschrijving geldt voor hoofdredacteurs nieuwe stijl, bijvoorbeeld bij een streekomroep en hoofdredacteurs en eindredacteurs met een kleinere span of control. De betaalde hoofd-/eindredacteur dient aan het profiel te voldoen.

Toetsingsmethode

Controle van het gehanteerde programmastatuut. Wanneer het model-programmastatuut niet wordt gehanteerd dan is het aan de streekomroep om gelijkwaardigheid aan te tonen. Controle of de betaalde hoofd-/eindredacteur aantoonbaar voldoet aan het functieprofiel in bijlage 2 (zie stichtingnlpo.nl/keurmerk).

7. Samenwerking

Er dient aantoonbaar beleidsmatige samenwerking met lokale organisaties binnen het verzorgingsgebied te zijn.

Het doel van deze eis is om ervoor te zorgen dat de omroep sociaal betrokken is in de habitat. Voorbeelden van partijen waarmee samengewerkt kan worden zijn: bibliotheken, scholen en culturele organisaties.

Toetsingsmethode

Samenwerking kan op verschillende manieren worden aangetoond, bijvoorbeeld door controle van documenten (samenwerkingsovereenkomsten, notulen van vergaderingen e.d.), controle producties en het interviewen van functionarissen die zich hiermee bezighouden.

8. Governance

De 7 principes van de Governance Code Publieke Omroep 2018 zijn toegepast.

In bijlage 5 (zie stichtingnlpo.nl/keurmerk) zijn de 7 principes van de Governance Code Publieke Omroep 2018 te vinden. Deze dienen in het jaarverslag terug te vinden te zijn.

Toetsingsmethode

Controle jaarverslag.

9. Representatief

Het programmabeleidbepalend orgaan (PBO) is representatief en functioneert (cf. artikel 2.61 Mediawet 2008).

Het PBO dient het programmabeleid daadwerkelijk te bepalen. De PBO-leden dienen volledig op de hoogte te zijn van hun taak.

Toetsingsmethode

Controle door middel van interview of het PBO op de hoogte is van haar taak. Uit de notulen van vergaderingen en het programmabeleid dient te blijken dat het PBO het programmabeleid bepaalt. Controle of het gehanteerde PBO reglement identiek of gelijkwaardig is aan het PBO modelreglement (wanneer dit modelreglement beschikbaar is). Controle of het reglement daadwerkelijk effectief wordt toegepast door middel van interviews en documenten controle.

10. Mediabestel

De organisatie dient open te staan voor samenwerking binnen het publieke en/of private mediabestel al dan niet op aangeven van de NLPO.

Door samenwerking binnen het publieke bestel kan de efficiency worden verhoogd. De organisatie dient aantoonbaar in staat te zijn om binnen de wettelijke kaders invulling te geven aan dit criterium.

Toetsingsmethode

Controle of de organisatorische randvoorwaarden aanwezig zijn om mogelijkheden voor samenwerking met het publieke bestel op te merken en er uitvoering aan te geven. Men dient aantoonbaar beleid hiervoor te hebben..

11. Organisatie

De organisatie dient een organogram te hebben en de continuïteit van de organisatie dient te zijn gewaarborgd.

Er dient een organogram te zijn van de organisatiestructuur met daarin functiebeschrijvingen inclusief taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers. Essentiële taken en verantwoordelijkheden dienen bij meerdere personeelsleden te zijn belegd. De organisatie mag niet afhankelijk zijn van één persoon. Er dient een vervangingsregeling te zijn.

Controle methode

Controle van organogram, functiebeschrijvingen, personeelsbestand en vervangingsregeling.

12. Personeelsbeleid

De organisatie dient beleid te hebben om onbetaalde en betaalde krachten te faciliteren bij hun werkzaamheden.

Bij streekomroepen zijn in de praktijk naast veel onbetaalde medewerkers enkele betaalde medewerkers actief. Met alle medewerkers dient een overeenkomst te zijn gesloten. Daarnaast dienen alle medewerkers een vorm van inspraak te hebben.

Er dient gebruik te worden gemaakt van de modelovereenkomst voor vrijwillige medewerkers (zie bijlage 4 Modelmedewerkersovereenkomst, zie stichtingnlpo.nl/keurmerk) of een gelijkwaardige overeenkomst.

De redactionele zeggenschap is in het redactiestatuut opgenomen (model in bijlage 1, zie stichtingnlpo.nl/keurmerk, zie ook criterium 6).

Toetsingsmethode

Controle overeenkomsten tussen organisatie en medewerkers. Controle hoe inspraak van de medewerkers is geregeld. Wanneer de modelovereenkomst niet wordt gehanteerd dan is het aan de streekomroep om aan te tonen dat er gebruik wordt gemaakt van een gelijkwaardige overeenkomst. Controle programmastatuut.

13. Personele taken en bevoegdheden

Betaalde en onbetaalde nieuwe medewerkers en leden van het PBO dienen geïnstrueerd te worden over de taken die men moet uitvoeren en de bevoegdheden en verantwoordelijkheden die daarbij horen.

Er dient een inwerkprogramma te zijn voor nieuwe medewerkers. Daarnaast dienen leden van het PBO zodanig geïnstrueerd te zijn, dat zij volledig op de hoogte zijn van hun taken.

Toetsingsmethode

Controle inwerkprogramma('s) interview (nieuwe) medewerkers + (nieuwe) leden PBO.

14. Personele scholing

De omroep stelt betaalde en onbetaalde medewerkers in staat hun kennis en kunde bij te houden.

Om hun taken bij voortduring goed te kunnen uitoefenen dienen medewerkers de mogelijkheid te hebben om bij- en nascholing te volgen. De omroep maakt het mogelijk voor medewerkers om hun kennis en kunde bij te houden. Bijvoorbeeld door cursussen/trainingen te (laten) verzorgen.

Toetsingsmethode

Interview medewerkers, (uit de praktijk blijkt dat medewerkers kennis en kunde kunnen bijhouden), controle scholingsbeleid.

15. Verbeteren

De organisatie dient jaarlijks de kwaliteit van de dienstverlening en van de interne processen te evalueren en voert naar aanleiding daarvan noodzakelijke verbeteracties uit. De organisatie stelt daartoe één keer per jaar meetbare kwaliteitsdoelstellingen op.

De organisatie evalueert één keer per jaar de kwaliteit van de dienstverlening en van de interne processen. Deze evaluatie vindt plaats aan de hand van vooraf geformuleerde kwaliteitsdoelstellingen. Deze dienen minimaal de volgende aspecten te omvatten:

- resultaten van de keurmerktoetsing,
- afwijkingen (klachten en zaken die niet volgens de procedure verlopen),
- indien beschikbaar de resultaten van onderzoeken genoemd in criterium 16,
- resultaten van monitoring websitebezoek en sociale media,
- klanttevredenheidsonderzoek,
- terugkoppeling van PBO,
- eventuele oordelen van CvdM.
- eventuele uitspraken van de Raad voor de Journalistiek (www.rvdj.nl).

Wanneer de doelstellingen zijn opgesteld, moeten deze worden vertaald naar meetbare grootheden en worden zij meegenomen in de processen en activiteiten van de organisatie. Deze doelstellingen dienen bekend te zijn bij de mensen op de werkvloer.

Als uit de resultaten van de evaluatie van bovenstaande punten blijkt dat verbeteringen noodzakelijk zijn om beter aan de kwaliteitsdoelstellingen te kunnen voldoen dienen daar (SMART) verbeteracties op te worden ondernomen.

Toetsingsmethode

Controle van de registratie (bijvoorbeeld notulen, plan van aanpak ed.), interview medewerker(s).

16. Onderzoek

Er dient tweejaarlijks een bereiks- en/of imago-onderzoek te worden uitgevoerd, indien daarvoor gemeentefinanciering beschikbaar is gesteld. Bezoeken op de website en sociale media dienen maandelijks te worden gemonitord.

Een kijk- en luisteronderzoek levert de omroep veel inzicht op over het bereik van de omroep, maar ook waarom mensen naar de lokale omroep kijken en luisteren via RTV, app, website, Instagram, Twitter, Facebook etc. Een imago-onderzoek vindt ook plaats onder “niet-gebruikers” van de lokale omroep. Dit levert inzichten op waarom mensen geen gebruik maken van de diensten van een lokale omroep. Met bijvoorbeeld Google Analytics kan het gebruik van sociale media en de website worden gemonitord.

Toetsingsmethode

Controle of kijk- en luisteronderzoek daadwerkelijk tweejaarlijks wordt uitgevoerd en/of duidelijk tweejaarlijks wordt ingepland (indien er gemeentefinanciering voor beschikbaar is gesteld). Controle of maandelijks het gebruik van de website en sociale media wordt gemonitord door middel van een analyse applicatie.

17. Plannen

Er dient jaarlijks een activiteitenplan en begroting te worden opgesteld en daarnaast dient er een vijffaren beleidsplan te zijn opgesteld inclusief een vijffaren begroting.

De begrotingen dienen te zijn opgesteld volgens het model van OLON en VNG.

De uitgangspunten en modellen beschreven in het handboek Financiële Verantwoording Publieke lokale omroepen van het CvdM van februari 2009 dienen te worden toegepast. Omdat dit laatste wettelijk verplicht is, zal dit geen onderdeel zijn van de keurmerktoetsing. De NLPO dient een kopie te ontvangen van alle gegevens die naar het CvdM zijn verzonden (kopie jaarrekening etc.).

Toetsingsmethode

Controle beleidsplan en begroting.

18. Positief resultaat

De afgelopen drie jaar dient er een positief resultaat te zijn behaald.

Ten behoeve van de continuïteit van de omroep is een positief resultaat op de jaarrekening belangrijk.

Toetsingsmethode:

Controle jaarrekeningen van de afgelopen drie jaar.

19. Ontwikkelingen bijhouden

Het bestuur/de bestuurder houdt actief de ontwikkelingen bij in de sector en past het beleid indien nodig daarop aan.

Dit dient een vast punt te zijn op de agenda van de vergadering.

Toetsingsmethode

Controle notulen vergadering.

20. Klachtenprocedure

Er dient een externe klachtenprocedure op schrift te zijn waarnaar de organisatie ook werkt.

De klachtenprocedure dient minimaal de volgende punten te bevatten:

- de organisatie dient binnen 5 werkdagen te reageren op een klacht (ontvangstbevestiging);
- de organisatie beschikt over een aanspreekpunt waar men klachten kan melden;
- de klacht dient schriftelijk te worden vastgelegd op een klachtenformulier;
- de klachtenprocedure dient kenbaar gemaakt te worden aan de klager;
- de klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht wordt achterhaald;
- op basis van de analyse wordt zo nodig een corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen;
- op basis van de evaluatie wordt zo nodig een preventieve maatregel ter voorkoming genomen;
- wanneer er naar aanleiding van een klacht een corrigerende preventieve maatregel is genomen en deze van toepassing is op de klant, dan dient dit naar de klant te worden gecommuniceerd.

Belangrijk is dat alle binnengekomen klachten centraal binnen de streekomroep worden geregistreerd en aantoonbaar periodiek geëvalueerd. Na evaluatie dienen er bij structurele klachten verbetermaatregelen te worden genomen. Bij deze eis moeten ook de bevoegdheden binnen de organisatie zijn vastgelegd. De klachtenprocedure dient op de website van de omroep beschikbaar te zijn. Het onderwerp van de klacht mag niet ouder zijn dan 3 maanden.

Toetsingsmethode

Controle van klachtenregistratie en evaluatie van de klachtenafhandeling.

Definities

- **Streekomroep:** een publieke lokale omroep die als doel heeft om een Lokaal Toereikend Media-Aanbod te verzorgen in de natuurlijke habitat van de burger (de woon- en leefomgeving van de burger meestal de stad of meerdere gemeenten).
- **Samenwerkingsverband:** samenwerkingen die zijn vastgelegd in de NLPO kaart streekomroep.
- **Certificeerinstelling:** de onafhankelijke toetsingsinstelling die in opdracht van de NLPO de toetsing verricht voor het verlenen, verlengen of intrekken van het recht op het voeren van het Keurmerk en daartoe aan de NLPO een advies verleent.
- **Audit:** toetsing van de streekomroep aan de criteria genoemd in dit eisenpakket door de certificerende instelling met als doel aan te tonen dat aan alle criteria van het keurmerk wordt voldaan.
- **Natuurlijke habitat:** een sociaal-cultureel economische omgeving waarin de burger leeft, naar school gaat/een opleiding geniet, werkt en recreëert etc.
- **Keurmerkhouders:** de rechtspersoon aan wie het keurmerk door de NLPO is verleend.
- **Keurmerkaanvrager:** de rechtspersoon die het keurmerk aanvraagt.
- **Commissie van Belanghebbenden en Deskundigen:** adviescommissie, samengesteld uit vertegenwoordigers van de belangrijkste belanghebbende partijen.
- **LTMA / Lokaal Toereikend Media-Aanbod:** Lokale omroepen voorzien burgers van informatie over zaken die in hun dagelijkse leefomgeving spelen. In de Mediawet 2008 is vastgelegd dat het aanbod van lokale omroepen voor ten minste vijftig procent van de uitzendduur moet bestaan uit aanbod van informatieve, culturele en educatieve aard dat in het bijzonder betrekking heeft op de gemeente waarvoor het aanbod bestemd is (artikel 2.70). Om de publieke functie uit te kunnen voeren moet dit aanbod op alle platforms beschikbaar zijn en van goede kwaliteit zijn. Zeker in het licht van de veranderingen in mediagebruik van consumenten en de toegenomen concurrentie moeten lokale omroepen hun toegevoegde waarde kunnen bewijzen. Daarom hebben de NLPO en VNG in een convenant vastgelegd dat een volwaardige streekomroep een zogenaamd Lokaal Toereikend Media-Aanbod (LTMA) moet bieden. Daaronder verstaan we in ieder geval:
 - aanbod dat gericht is op de omgeving waarin mensen wonen, werken, sporten, naar school gaan, uitgaan, winkelen en gebruik maken van publieke voorzieningen voor een streek met een eigen geografische, economische en sociaal-culturele identiteit of enige mate van samenhang (dit gebied kan de gemeentegrenzen overschrijden);
 - aanbod dat voor iedereen in de streek bereikbaar en vindbaar is;
 - aanbod dat beschikbaar is op alle relevante platforms;
 - aanbod (audio, video, tekst en foto's) dat wordt gepubliceerd op ten minste de (lineaire, digitale) radiozenders en (lineaire, digitale) televisiekanalen bij alle mustcarry pakketaanbieders, en via eigen internetkanalen, waaronder sociale media, mobiele apparaten en OTT;
 - aanbod dat op alle kanalen en in alle mediatypen minimaal vijf dagen per week nieuws brengt, inclusief redactionele bereikbaarheid van 24 uur per dag en zeven dagen per week bij calamiteiten.

Naast de inhoudelijke criteria voor het aanbod zijn er ook criteria voor de bedrijfsvoering en de organisatie, te weten:

- Het aanbod komt tot stand door een professionele bedrijfsvoering;
- Er is sprake van een kruisbestuiving tussen professionals en vrijwilligers, c.q. betaalde en onbetaalde krachten.

Afkortingen

- **ICE-norm:** Informatie, Cultuur en Educatie-norm uit de Mediawet 2008
- **LTMA:** Lokaal Toereikend Media-Aanbod
- **PBO:** Programmabeleidsbepalend orgaan
- **CvdM:** Commissariaat voor de Media



**Stichting Nederlandse Lokale
Publieke Omroepen (NLPO)**

info@stichtingnlpo.nl
(035) 820 03 83
www.stichtingnlpo.nl

Postadres

Postbus 62
1200 AB Hilversum

Bezoekadres

Media Parkboulevard 1 (Beeld en Geluid gebouw)
1217 WE Hilversum

