

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De voorzitter van de Eerste Kamer der Staten Generaal
Postbus 20017
2500 EA Den Haag

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.minocw.nl

Onze referentie
MLB/M/134683

Datum 26 juni 2009
Betreft contactgegevens omroepen op Teletekst

Tijdens de behandeling van de Mediawet 2008 in de Eerste Kamer¹ heeft het lid van uw Kamer mevrouw Tan (PvdA) gevraagd of het mogelijk is voor elk programma in de aftiteling en op teletekst de contactgegevens van de verantwoordelijke redactie of omroep te publiceren? Ik heb gezegd dit te zullen nagaan. Bij deze bericht ik u over de bevindingen.

In het debat over de Mediawet heb ik al aangegeven dat de aftiteling van programma's niet de aangewezen plaats is voor contactgegevens. De aftiteling zou dan aanmerkelijk langer moeten duren en trager moeten lopen. Dit verstoort de opbouw van de programmering en jaagt kijkers weg. Ik vind het met uw Kamer wel belangrijk dat mensen met vragen en reacties goed terecht kunnen bij de omroepen. Ik heb geïnventariseerd hoe dit nu geregeld is en kom tot het volgende beeld:

Mensen kunnen op meerdere manieren contact leggen met de *publieke* omroepen.

- De eerste bron van informatie is NOS Teletekst pagina 392. Hier staan alle post- en mailadressen van de publieke omroepen. De ruimte en de gebruiksmogelijkheden van teletekst zijn echter beperkt.
- De tweede en meer uitgebreide bron is internet. Omroepen publiceren niet alleen hun postadres en algemene telefoonnummer op hun website, maar geven mensen vaak ook de gelegenheid een mailadres aan te klikken en zo direct te reageren.
- Op de websites van afzonderlijke programma's staat vaak wie de (eind)redactie vormen en meerdere redacties hebben een eigen emailadres.
- Op sommige vragen van kijkers en luisteraars bieden de websites al antwoord, met behulp van zoekmachines en rubrieken met de "meest gestelde vragen".
- De publieke omroepen hebben verder afdelingen publieksservice die kijkers en luisteraars te woord staan of schriftelijk antwoorden. Zo nodig raadplegen deze afdelingen de verantwoordelijke redacties.

¹ Handelingen 2008-2009, nr. 15, Eerste Kamer, p. 736-749 en p. 782-802

- Hoewel uit het logo in beeld, de elektronische of papieren programmagids of de krant goed is af te leiden welke omroep verantwoordelijk is voor een programma, komen ook brieven en telefoontjes binnen bij de Nederlandse Publieke Omroep. Deze verwijst mensen zo nodig door.

Onze referentie
MLB/M/134683

Bij de *commerciële* omroepen werkt het vrijwel hetzelfde. Ook zij publiceren hun adressen op hun teletekstpagina's. SBS geeft een algemeen postadres en het emailadres van de publieksservice. RTL4 geeft adressen voor verschillende redacties en uitvoerende producenten van de Nederlandse programma's. Verder kunnen mensen via de websites van de commerciële omroepen contactgegevens vinden en vaak ook direct mailen.

Al met al kunnen mensen met vragen en reacties goed terecht bij de omroepen. Dat blijkt ook uit de praktijk, want de omroepen staan dagelijks vele mensen te woord, telefonisch en schriftelijk.

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Ronald H.A. Plasterk