

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap  
T.a.v. de heer drs. A. Slob  
Postbus 16375  
2500 BJ DEN HAAG

<b>Datum</b>	<b>Onderwerp</b>		
30 juni 2021	Metatoezicht NICAM 2020 (interne kwaliteitsbewaking)		
	<b>Ons kenmerk</b>	<b>Contactpersoon</b>	<b>Doorkiesnummer</b>
	874408 / 884470		035-773 7700

Geachte heer Slob,

Het Commissariaat voor de Media is belast met het uitoefenen van metatoezicht op de activiteiten die het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (NICAM) ontplooit om het effectief functioneren van het Kijkwijzer-systeem te waarborgen. NICAM rapporteert jaarlijks aan het Commissariaat over een aantal specifieke punten aan de hand waarvan de toetsing in het kader van het metatoezicht plaatsvindt. Het Commissariaat brengt van deze toetsing op zijn beurt verslag uit aan de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media.

Deze brief bevat de bevindingen van het Commissariaat in het kader van het metatoezicht op de in 2020 ontplooidde activiteiten en behaalde resultaten. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de rapportage *NICAM Interne Kwaliteitsbewaking 2020* en het door GfK uitgevoerde onderzoek *Ouders over Kijkwijzer. Meting Januari 2020*, waarvan exemplaren zijn bijgevoegd.

### **Achtergrond NICAM**

Op grond van artikel 4.1 van de Mediawet 2008, mogen media-instellingen alleen dan media-aanbod verspreiden dat schadelijk kan zijn voor de ontwikkeling van personen jonger dan 16 jaar, als zij zich aansluiten bij een door de Minister erkende organisatie die voorziet in regelingen omtrent het classificeren en verspreiden van media-aanbod. De rol van deze organisatie is toebedeeld aan NICAM. In de bedoelde regelingen heeft NICAM voorzien door het ontwikkelen van Kijkwijzer, een systeem waarmee audiovisuele producties kunnen worden beoordeeld op mogelijk schadelijke inhoud en kunnen worden voorzien van een leeftijds- en inhouds-classificatie in de vorm van een pictogram. Aangesloten media-instellingen zijn gebonden aan toepassing van Kijkwijzer en naleving van de daaraan verbonden regels, een en ander onder toezicht van NICAM. Naast de instellingen die onder het toepassingsbereik van de Mediawet 2008 vallen, hebben ook andere organisaties die zich bezighouden met het maken of

verspreiden van audiovisuele producten zich aangesloten bij NICAM. Het gaat hierbij met name om bioscopen, dvd-distributeurs en entertainmentretailers.

### **Uitgangspunten metatoezicht**

De beoordeling in het kader van het metatoezicht vindt plaats op basis van afspraken die NICAM en het Commissariaat hebben vastgelegd in een convenant. Hoewel partijen onlangs een nieuw convenant hebben afgesloten, is de onderhavige beoordeling gebaseerd op de uitgangspunten zoals vastgelegd in het convenant van 1 juli 2009 en het daarvan deel uitmakende amendement uit 2019. Het nieuwe convenant is op 1 januari 2021 in werking getreden en is daarom niet van toepassing op de rapportage over 2020. Waar het daartoe aanleiding zag, heeft het Commissariaat het convenant uit 2009 echter zoveel mogelijk uitgelegd in het licht van de nieuwe afspraken en zijn werkwijze hierop afgestemd. Waar hierna wordt gesproken van 'het Convenant', wordt daarmee het convenant uit 2009 inclusief het daarvan deel uitmakende amendement bedoeld.

Op basis van de toepasselijke afspraken, wordt aan de hand van verschillende criteria beoordeeld of de kwaliteitscontrole van het Kijkwijzer-instrument op deugdelijke wijze heeft plaatsgevonden. Deze criteria zijn onder te verdelen in twee hoofdcategorieën. De eerste hoofdcategorie omvat de activiteiten die betrekking hebben op de controle van het systeem als zodanig, zodat kan worden nagegaan of dit naar behoren functioneert. Dat betekent dat wordt vastgesteld of Kijkwijzer op basis van juiste inzichten en criteria, rekening houdend met de stand van de wetenschap en de behoeften en opvattingen van het publiek, leidt tot correcte en relevante classificaties. De tweede hoofdcategorie omvat de activiteiten die verband houden met het toezicht op de toepassing van het systeem. Deze activiteiten zijn erop gericht vast te stellen of de bij NICAM aangesloten partijen het systeem op de correcte wijze gebruiken, de daaraan verbonden regels naleven en zodoende de doelstellingen van het systeem daadwerkelijk weten te realiseren. Op de afzonderlijke onderdelen van de twee hoofdcategorieën zal hierna bij de inhoudelijke beoordeling worden ingegaan.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van een zogeheten marginale toetsing. Dat wil zeggen dat het Commissariaat niet zelfstandig de relevante gegevens verzamelt en een inhoudelijke toets van het systeem uitvoert, maar op basis van door NICAM verstrekte gegevens nagaat of de wijze waarop NICAM uitvoering geeft aan de kwaliteitsbewaking deugdelijk voorkomt, of NICAM adequate maatregelen neemt als daartoe aanleiding bestaat en, ten slotte, of de informatievoorziening en verantwoording van NICAM over deze activiteiten volledig, begrijpelijk en voldoende onderbouwd zijn. In het nieuwe convenant is vastgelegd dat het het Commissariaat daarbij vrijstaat NICAM te vragen om een nadere toelichting en de gegevens uit de rapportage te voorzien van een eigen duiding.

### **Algemeen oordeel**

NICAM vervult een belangrijke functie waaraan op toegewijde en deskundige wijze invulling wordt gegeven. Voor talloze ouders vormt NICAM een onmisbaar baken in het medialandschap dat hen helpt te voorkomen dat hun kinderen worden blootgesteld aan schadelijke beelden. Uit de contacten met NICAM en de stukken waarvan het Commissariaat heeft kennisgenomen, komt stevast naar voren dat NICAM zijn taak uitermate serieus neemt, over een grote mate

van kennis en kunde beschikt en relevante ontwikkelingen op de voet volgt. Het is geen sinecure de aldus opgedane inzichten om te zetten in concrete maatregelen, maar toch heeft NICAM in het verleden herhaaldelijk aangetoond hiertoe in staat te zijn. Dat is een geruststellende gedachte, aangezien de ontwikkelingen in het medialandschap en het mediagebruik duidelijk maken dat de rol van NICAM en het belang van een goed functionerende organisatie en classificatiesysteem belangrijker zijn dan ooit. Het beheer en de kwaliteitsbewaking van het Kijkwijzer-systeem lijken dan ook in goede handen bij NICAM.

Voor wat betreft de rapportage over 2020, is het Commissariaat van oordeel dat NICAM op adequate wijze uitvoering heeft gegeven aan de afspraken uit het Convenant. Op een enkel punt had het Commissariaat behoefte aan aanvullende informatie, zodat wij ons genoodzaakt zagen een nadere toelichting te vragen. Deze heeft NICAM naar tevredenheid van het Commissariaat gegeven. Wij komen tot de conclusie dat de kwaliteitsbewaking van het Kijkwijzer-systeem op deugdelijke wijze plaatsvindt, waardoor het effectief functioneren van dit systeem is gewaarborgd. Dat neemt niet weg dat het systeem gevoelig is voor veranderingen in het medialandschap en het mediagebruik. Deze gevoeligheid vergt blijvende aandacht van NICAM in het kader van de kwaliteitsbewaking, omdat zij op termijn afbreuk kan doen aan fundamentele aspecten van het Kijkwijzer-systeem, zoals relevantie, acceptatie en effectiviteit. Hiermee is overigens niet gezegd dat NICAM de bedoelde aandacht niet of in onvoldoende mate heeft. Het Commissariaat heeft geconstateerd dat NICAM de veranderingen in media-landschap en mediagebruik duidelijk op het netvlies heeft en het Kijkwijzer-systeem geregeld tegen het licht houdt om te bepalen of het nog voldoende aansluit bij actuele behoeften. De voorgaande opmerking heeft slechts tot doel duidelijk te maken dat blijvende aandacht voor relevante ontwikkelingen noodzakelijk is om te voorkomen dat het Kijkwijzer-systeem inboet aan effectiviteit.

De eerdergenoemde gevoeligheid van het systeem komt met name aan het licht als gevolg van het veranderend mediagebruik van kinderen. Kinderen nemen meer en meer online media-aanbod tot zich via eigen schermen en doen dit doorgaans op een wijze die zich geheel of grotendeels onttrekt aan ouderlijk toezicht. Dit geeft ouders het gevoel dat zij (deels) de controle kwijtraken en, in het verlengde daarvan, dat het Kijkwijzer-systeem minder relevant is. Veel aanbieders van online media-aanbod passen dit systeem immers niet toe en, zo zij dit al doen, zijn kinderen veelal niet geneigd hun mediagedrag te laten afhangen van Kijkwijzer-pictogrammen. Aanwijzingen voor een mogelijk afnemend draagvlak van het Kijkwijzer-instrument zijn met name te vinden in de gegevens van het in 2020 uitgevoerde publieksonderzoek. Hieruit blijkt weliswaar dat Kijkwijzer door het merendeel van de ouders nog steeds als een belangrijk instrument wordt beschouwd, maar ook is duidelijk dat in sommige opzichten sprake is van een dalende tendens. Vergeleken met de peiljaren 2015 en 2017 vinden minder ouders Kijkwijzer zinvol, maken zij er minder frequent gebruik van en hechten zij minder waarde aan het gebruik van inhoudspictogrammen. Op al deze vlakken is sprake van een significante afname. Deze ontwikkeling kan in de ogen van het Commissariaat het hoofd worden geboden door Kijkwijzer in de toekomst nog beter te laten aansluiten bij het mediagebruik van kinderen en nog beter tegemoet te laten komen aan de daarmee samenhangende behoeften van zowel ouders als kinderen. NICAM heeft hiervoor Kijkwijzer Online ontwikkeld, een systeem dat speciaal is bedoeld voor het classificeren van media-aanbod dat via videoplatformdiensten

als YouTube wordt verspreid. Dat is een bemoedigend initiatief dat hopelijk breed zal worden toegepast. Het ligt echter voor de hand dat dit systeem, evenals de traditionele Kijkwijzer, verder moet worden ontwikkeld om voldoende effectief te blijven. Uit onderzoeken is gebleken dat kinderen behoefte hebben aan meer gedetailleerde informatie voor het zelfstandig reguleren van hun kijkgedrag buiten ouderlijk toezicht. Onder ouders leeft een vergelijkbare behoefte. Het is niet langer voldoende te weten dat een productie geweld bevat. Men wil ook weten welk soort geweld het betreft. Gaat het bijvoorbeeld om vuurwapengeweld of is er sprake van seksueel geweld? Op dit vlak lijken verder onderzoek en verdere ontwikkeling van het Kijkwijzer-instrument aangewezen. Wetende dat een en ander hoog op NICAM's agenda staat, heeft het Commissariaat het belang van verder onderzoek en verdere ontwikkeling nogmaals benadrukt en NICAM in overweging gegeven, uiteraard voor zover het dat nog niet heeft gedaan, dit verder ter hand te nemen en waar mogelijk gepaste maatregelen te nemen.

Daarnaast heeft het Commissariaat aanleiding gezien NICAM te vragen op een aantal punten nadere informatie te verstrekken in de eerstvolgende rapportage. Het betreft informatie over wijzigingen van de vragenlijst en de resultaten van de evaluatie van de inhoudscategorie *Discriminatie* en van het onderzoek naar het gebruik van nieuwe technologieën.

Het Commissariaat is ervan overtuigd dat een en ander aan NICAM is toevertrouwd en heeft NICAM te kennen gegeven uit te zien naar de voortzetting van de constructieve samenwerking onder het nieuwe convenant.

### **Beoordeling punten uit het Convenant**

Het Convenant bepaalt dat NICAM dient te rapporteren over de volgende activiteiten die het ontplooit in het kader van de kwaliteitsbewaking.

- I. Validiteit van het systeem
  - a. periodieke toetsing van de effectiviteit en validiteit van het vragenformulier aan de hand waarvan de classificatie van media-aanbod plaatsvindt;
  - b. rapportage over de doorontwikkeling van Kijkwijzer in het licht van veranderend mediagebruik en maatschappelijke veranderingen;
  - c. vergelijking van classificaties volgens het Kijkwijzer-systeem met classificaties die dezelfde titels in het buitenland hebben ontvangen;
  - d. analyse van klachten;
  - e. verslag van het meest recente publieksonderzoek naar voor Kijkwijzer relevante thema's.
  
- II. Betrouwbaarheid van het systeem
  - a. opleiden van codeurs en het periodiek toetsen van hun vakbekwaamheid;
  - b. steekproef ter controle van de betrouwbaarheid van door aangeslotenen verrichte classificaties.

Het Commissariaat heeft vastgesteld dat al deze onderdelen in de rapportage aan de orde komen en zal deze hierna inhoudelijk beoordelen op basis van de in de rapportage verstrekte gegevens. Waar het Commissariaat een aanvullende toelichting van NICAM noodzakelijk

achte, heeft het hierom gevraagd. Dit zal, waar toepasselijk, bij de desbetreffende punten worden vermeld. Verwijzingen naar paginanummers betreffen pagina's uit de bijgevoegde rapportage *NICAM Interne Kwaliteitsbewaking 2020*.

- I. Validiteit van het systeem
  - a. In het kader van de kwaliteitsbewaking beoordeelt de Wetenschapscommissie van NICAM iedere drie jaar of het vragenformulier van Kijkwijzer, aan de hand waarvan media-aanbod wordt geclassificeerd, nog steeds valide is. Dat betekent dat dit formulier een neerslag dient te vormen van actuele wetenschappelijke inzichten en maatschappelijke opvattingen, zodat de mogelijke schadelijkheid van audiovisueel media-aanbod daarmee op effectieve, betrouwbare en verantwoorde wijze kan worden vastgesteld. Een evaluatie van het vragenformulier heeft voor het laatst in 2019 plaatsgevonden. De Wetenschapscommissie achtte het vragenformulier toen *up to date*. In 2020 vormde dit geen onderdeel van de kwaliteitscontrole en daarmee evenmin van deze beoordeling. Desalniettemin blijkt uit de rapportage dat naar aanleiding van de behandeling van een klacht aan het licht is gekomen dat de vragenlijst mogelijk een tegenstrijdigheid bevat (p. 17). NICAM heeft dit voorgelegd aan de Wetenschapscommissie, die kennelijk heeft besloten tot wijziging van het vragenformulier. Het Commissariaat gaat ervan uit dat de rapportage over 2021 nadere informatie zal bevatten over deze en andere wijzigingen van de vragenlijst die kennelijk zijn of zullen worden uitgevoerd.
  - b. Daarnaast dient de Wetenschapscommissie jaarlijks te rapporteren over de doorontwikkeling van Kijkwijzer in het licht van veranderend mediagebruik en veranderingen in de maatschappij. In dat kader heeft de Wetenschapscommissie in 2020 met name aandacht gehad voor Kijkwijzer Online, het evalueren van de categorie *Discriminatie* binnen Kijkwijzer en heeft zij onderzoek laten doen naar het gebruik van kunstmatige intelligentie en automatische inhoudsanalyses voor het analyseren van grote hoeveelheden media-aanbod. Het Commissariaat juicht deze initiatieven toe en ziet met belangstelling uit naar de resultaten van de evaluatie van de inhoudscategorie *Discriminatie* en van het onderzoek naar het gebruik van nieuwe technologieën die in 2021 worden verwacht en in de eerstvolgende rapportage aan bod zullen komen.

Ten aanzien van Kijkwijzer Online merkt het Commissariaat op dat dit instrument is ontwikkeld voor het classificeren van audiovisueel media-aanbod dat via videoplatformdiensten zoals YouTube wordt verspreid en dan met name door partijen die doorgaans worden aangeduid als "vloggers". Gebruik van Kijkwijzer Online door vloggers kan echter uitsluitend worden afgedwongen als zij onder het toepassingsbereik van de Mediawet 2008 vallen. Dat is in de praktijk uitsluitend het geval als een vlogger moet worden aangemerkt als een commerciële mediadienst op aanvraag in de zin van artikel 3.29a van de Mediawet 2008, omdat hij voldoet aan de daarvoor geldende criteria. Het

Commissariaat is thans doende de Beleidsregel commerciële mediadiensten op aanvraag te actualiseren en daarin duidelijker tot uitdrukking te brengen dat de Mediawet 2008 ook van toepassing kan zijn op vloggers en andere uploaders. Het Commissariaat zal, in samenspraak met NICAM, in de voorlichtingscampagne ter gelegenheid van de inwerkingtreding van de nieuwe beleidsregel nadrukkelijk onder de aandacht brengen dat vloggers en andere uploaders die voldoen aan de criteria, verplicht zijn zich aan te sluiten bij NICAM en het Kijkwijzer-systeem moeten toepassen. Dit zal het gebruik van Kijkwijzer Online naar verwachting een merkbare impuls geven.

Met de inwerkingtreding van het nieuwe convenant per 1 januari 2021, verandert de frequentie waarmee de Wetenschapscommissie van NICAM dient te rapporteren over de doorontwikkeling van Kijkwijzer van jaarlijks naar tweejaarlijks. Het Commissariaat gaat ervan uit dat de rapportage over 2021 een inhoudelijk verslag over de doorontwikkeling van Kijkwijzer zal bevatten, aangezien de resultaten van de onderzoeken naar de categorie *Discriminatie* en het gebruik van kunstmatige intelligentie dan bekend zijn. Daarna zal in de rapportage over 2023 opnieuw over dit onderdeel moeten worden gerapporteerd.

- c. NICAM dient jaarlijks een vergelijking te maken tussen enerzijds de classificatie die bepaalde titels volgens het Kijkwijzer-systeem hebben ontvangen en anderzijds de classificatie die dezelfde titels in het buitenland hebben gekregen volgens de daar geldende systemen. Eventuele verschillen dienen vervolgens te worden geanalyseerd. Voor het uitvoeren van deze vergelijking maakt NICAM gebruik van gegevens van het Duitse mediatijdschrift *TV Diskurs* dat jaarlijks de classificaties van verschillende titels in Nederland, Duitsland, Groot-Brittannië, Oostenrijk, Denemarken en Zweden met elkaar vergelijkt. In 2020 heeft de redactie van *TV Diskurs* dit met 24 titels gedaan, waarbij de selectie is beperkt tot bioscoopfilms. De classificaties komen grotendeels overeen. In vier gevallen was sprake van een opmerkelijk verschil, dat volgens NICAM telkens kan worden verklaard doordat buitenlandse systemen aspecten als context, geschiktheid en suggestie meewegen, terwijl deze bij Kijkwijzer geen rol spelen. Zo kan bijvoorbeeld in Duitsland gewicht worden toegekend aan de omstandigheid dat kinderen jonger dan 12 jaar niet in staat zijn een bepaalde plot te volgen, terwijl dit voor een classificatie op basis van het Kijkwijzer-systeem niet relevant is. Het Commissariaat is met NICAM van oordeel dat de betekenis van een internationale vergelijking daarom van betrekkelijke waarde is. Een dergelijke vergelijking geeft een waardevolle indicatie, maar aan verklaarbare verschillen dienen geen verstrekkende conclusies te worden verbonden. Het Commissariaat ziet in de uitkomsten van de internationale vergelijking geen aanwijzing dat het Kijkwijzer-systeem onvoldoende effectief is of anderszins tekortschiet.

- d. NICAM kent een klachtenprocedure die kijkers in staat stelt een klacht in te dienen als zij een overtreding van de Kijkwijzer-regels denken te constateren. Jaarlijks analyseert NICAM de ontvangen klachten en doet het, indien het aantal klachten substantieel is toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar, onderzoek naar de oorzaak van deze toename. Het Commissariaat heeft de gegevens in de rapportage bestudeerd en komt tot het oordeel dat de klachtenbehandeling door NICAM naar behoren functioneert.

In 2020 heeft NICAM in totaal 218 klachten ontvangen. De rapportage bevat informatie van de verdeling van deze klachten over de verschillende platforms en verschillende typen producties. 41 klachten zijn het onderwerp geweest van bemiddeling of zijn voorgelegd aan de Klachtencommissie. Alle in 2020 aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten zijn gegrond verklaard. In geval van de overige 177 klachten is uitleg gegeven over Kijkwijzer of is de klager doorverwezen naar een andere instantie. Dat laatste is gebeurd bij 20 klachten, omdat deze geen rechtstreeks verband hielden met Kijkwijzer. Van de overige 157 klachten, waarvan het Commissariaat aanneemt dat deze wel verband hielden met Kijkwijzer, is op basis van de rapportage echter niet duidelijk waarom in deze gevallen niet is bemiddeld, noch de Klachtencommissie is ingeschakeld. Het Commissariaat heeft NICAM daarom gevraagd op dit punt een nadere toelichting te geven. Hierop heeft NICAM laten weten dat in het geval van de bedoelde 157 klachten niet is gekozen voor bemiddeling of behandeling door de Klachtencommissie, omdat naar het oordeel van NICAM geen sprake was van een overtreding van de Kijkwijzer-regels.

Verder is opmerkelijk dat de klachtencommissie een klacht met betrekking tot het uitzendtijdstip van een promo van *The Wolf of Wall Street* weliswaar gegrond heeft verklaard, maar heeft besloten geen sanctie op te leggen vanwege "een discrepantie in de communicatie" (p. 16). Deze vermelding in de rapportage roept vragen op, aangezien niet duidelijk wordt gemaakt waaruit de discrepantie bestond en waarom deze zo zwaarwichtig werd geoordeeld dat van een sanctie werd afgezien. Het Commissariaat heeft NICAM daarom gevraagd een toelichting te geven, waarop NICAM heeft laten weten dat de bedoelde discrepantie was gelegen in het feit dat de informatievoorziening op de Kijkwijzer-website inzake klachtenbehandeling op een cruciaal punt afweek van het Klachtenreglement. Dit gegeven rechtvaardigde naar het oordeel van de Klachtencommissie het uitblijven van een sanctie. De informatie op de website is inmiddels in overeenstemming gebracht met het reglement.

- e. Op grond van het Convenant dient NICAM verslag te doen van het meest recente publieksonderzoek. Dit onderzoek wordt blijkens de rapportage tweejaarlijks uitgevoerd en beoogt de bekendheid, de waardering en het gebruik van Kijkwijzer onder ouders in kaart te brengen.

Hoewel uit het publieksonderzoek naar voren komt dat de naamsbekendheid van Kijkwijzer zeer groot is en verreweg de meeste ouders wel eens gebruik maken van het systeem, springt daarnaast in het oog dat in verschillende opzichten een (significante) daling is te zien. Zo is het percentage ouders dat Kijkwijzer zinvol acht, afgenomen van 96% in 2015 naar 91% in 2020. Het percentage ouders dat het vrijwel altijd of vaak eens is met de leeftijdsadviezen is gedaald van 60% in 2017 naar 57% in 2020. Het percentage ouders dat de specifieke inhoudspictogrammen (zeer) belangrijk vindt, is gedaald van gemiddeld 72% in 2015 naar gemiddeld 56% in 2020. De voornaamste verklaring die NICAM daarvoor kan vinden – en die het Commissariaat plausibel voorkomt – is het veranderend mediagebruik van kinderen en tieners. Deze groep kijkers neemt steeds meer media-aanbod tot zich via eigen schermen. Dit gebeurt doorgaans zonder ouderlijk toezicht en is bovendien gericht op online platforms waar Kijkwijzer niet of in beperkte mate wordt toegepast. Hierdoor hebben ouders het idee minder goed zicht te hebben op het mediagebruik van hun kinderen en verliest het Kijkwijzer-systeem in hun ogen aan relevantie.

In het licht van deze ontwikkelingen, heeft NICAM de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar de vraag hoe het classificatiesysteem zich directer tot jongeren kan richten. Over de resultaten van dit onderzoek en over eventuele maatregelen die NICAM naar aanleiding van deze resultaten heeft genomen, bevat de rapportage echter geen concrete informatie. Dat is opmerkelijk, aangezien NICAM, zo blijkt uit het verslag over de activiteiten van de Wetenschapscommissie, in 2020 Kijkwijzer Online tot stand heeft gebracht (p. 23). Dit systeem heeft specifiek tot doel online content te classificeren en zal zich noodzakelijkerwijs veel meer dan de traditionele Kijkwijzer moeten richten op regulering van eigen mediagebruik door kinderen. Kijkwijzer Online biedt daarom in de ogen van het Commissariaat een uitgelezen mogelijkheid om de inzichten die de onderzoeken hebben opgeleverd om te zetten in concrete maatregelen die erop zijn gericht jongeren direct aan te spreken en de effectiviteit van deze maatregelen te meten. Uit de rapportage blijkt echter niet of deze aanpak is gevolgd bij het ontwikkelen van Kijkwijzer Online. Het Commissariaat heeft NICAM daarom verzocht aanvullende informatie te verstrekken over de onder jongeren verrichte onderzoeken en inzichtelijk te maken of en, zo ja, hoe de resultaten van deze onderzoeken zijn omgezet in concrete maatregelen, waaronder – doch niet uitsluitend – met betrekking tot Kijkwijzer Online. Hierop heeft NICAM laten weten dat uit verschillende recente onderzoeken naar voren komt dat jongeren met name geneigd zijn hun eigen mediagebruik te reguleren als zij beschikken over concrete, gedetailleerde informatie. Zij willen bijvoorbeeld niet alleen weten of een productie geweld bevat, maar ook, zo dat het geval is, welke gewelddadige handelingen precies te zien zijn. NICAM is daarom gestart met het aanbieden van een gebruikswijzer op de website van Kijkwijzer. Deze gebruikswijzer biedt informatie over de



totstandkoming van classificaties en de specifieke elementen die een bepaalde productie bevat.

Het Commissariaat vindt het bemoedigend dat NICAM uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar veranderend mediagebruik onder jongeren en de invloed die dit veranderende gedrag heeft op de perceptie en het gebruik van het Kijkwijzer-instrument. De inzichten die deze onderzoeken hebben opgeleverd zijn waardevol en tonen aan dat jongeren een classificatie vooral serieus lijken te nemen en bereid zijn hun gedrag hierop aan te passen als deze vergezeld gaat van gedetailleerde informatie die duidelijk maakt welke specifieke elementen aan de desbetreffende classificatie ten grondslag liggen. Ook ouders lijken deze behoefte te hebben, zo heeft NICAM verklaard. Hierin lijkt het huidige Kijkwijzer-systeem nog niet of onvoldoende te voorzien. Het Commissariaat meent dan ook dat het zinvol is als NICAM onderzoekt op welke wijze kan worden bewerkstelligd dat de classificatie volgens Kijkwijzer (Online), naast de gebruikelijke pictogrammen, specifieke informatie verschaft over de handelingen of gebeurtenissen die aan een bepaalde classificatie ten grondslag liggen. Dit zal de effectiviteit van het instrument naar verwachting ten goede komen en zijn toekomstbestendigheid vergroten. NICAM heeft laten weten dat dit zijn aandacht heeft.

II. Betrouwbaarheid van het systeem

- a. Classificatie van media-aanbod is voorbehouden aan codeurs die hiervoor bij NICAM een opleiding volgen. De vakbekwaamheid van deze codeurs wordt jaarlijks door middel van een examen getoetst. Als een codeur dit examen niet met goed gevolg aflegt, verliest hij de bevoegdheid om Kijkwijzer-classificaties uit te voeren.

In 2020 hebben 370 codeurs examen gedaan, van wie 353 codeurs het examen met goed gevolg hebben afgelegd. 17 codeurs hebben een herexamen gedaan, maar de rapportage vermeldt niet of de desbetreffende codeurs hiervoor zijn geslaagd en hun bevoegdheid hebben behouden. Op navraag van het Commissariaat heeft NICAM verklaard dat alle 17 codeurs het herexamen met goed gevolg hebben afgelegd.

- b. Tweejaarlijks wordt een steekproef van 180 titels gecontroleerd om de juistheid van bestaande classificaties te controleren. De steekproef vindt plaats volgens de methode beschreven in bijlage 1 van de rapportage. Hoewel de definitieve balans pas na 2021, na ommekomst van de periode van twee jaar, kan worden opgemaakt, heeft NICAM de tussentijdse resultaten over 2020 gedeeld. In 2020 zijn 25 televisieprogramma's, 32 bioscoop- en filmhuisfilms, 25 producties op video on demand-platforms, 91 televisiepromo's en 56 bioscoop- en filmhuistrailers gecontroleerd. Tevens heeft NICAM de vermelding van Kijkwijzer-pictogrammen in omroepbladen en filmagenda's aan een controle

onderworpen. Het Commissariaat heeft kennisgenomen van de tussentijdse resultaten en plaatst hierbij een tweetal opmerkingen.

Ondanks het feit dat de definitieve balans pas na verloop van 2021 kan worden opgemaakt, had het Commissariaat graag van NICAM vernomen hoe NICAM de tussentijdse resultaten duidt. Hieraan zouden in dit stadium geen definitieve conclusies worden verbonden, maar het zou het Commissariaat een eerste indicatie hebben gegeven van mogelijke ontwikkelingen ten aanzien van de kwaliteit van de classificaties. Het Commissariaat heeft NICAM gevraagd een eerste, voorlopige duiding te geven van de resultaten over 2020, maar NICAM heeft laten weten dat dit de eerste keer is dat de juistheid van de classificaties op deze wijze wordt gecontroleerd en dat NICAM de gevraagde duiding in de rapportage over 2021 zal geven.

Daarnaast blijkt uit de rapportage niet of in het kader van de aselecte steekproef uitsluitend de eindclassificatie relevant is of dat NICAM ook een vergelijking maakt tussen de wijze waarop de desbetreffende codeur de verschillende beoordelvingsvragen heeft beantwoord en de door NICAM gehanteerde modelantwoorden. Hiernaar gevraagd, heeft NICAM laten weten dat ook naar de beantwoording van de individuele vragen wordt gekeken. Dit is in de ogen van het Commissariaat een effectieve werkwijze, omdat een controle op het niveau van de individuele beoordelingselementen waardevolle inzichten kan opleveren die kunnen leiden tot verbetering van de kwaliteitscontrole. Op basis van het Convenant wordt vervolgens uitsluitend over de eindclassificatie gerapporteerd.

### **Slotsom**

Het Commissariaat is van oordeel dat de kwaliteitsbewaking van het Kijkwijzer-systeem op deugdelijke wijze plaatsvindt. Het Convenant is adequaat nageleefd en het effectief functioneren van het Kijkwijzer-systeem is gewaarborgd. Het beheer en de kwaliteitsbewaking van dit systeem zijn in goede handen bij NICAM. Zonder daarmee af te doen aan dit gunstige oordeel, heeft het Commissariaat aanleiding gezien NICAM te verzoeken ten aanzien van bepaalde punten nadere informatie te verschaffen in de rapportage over 2021. Deze informatie heeft betrekking op de wijzigingen van de vragenlijst die kennelijk zijn of zullen worden uitgevoerd en de resultaten van de evaluatie van de inhoudscategorie *Discriminatie* en van het onderzoek naar het gebruik van nieuwe technologieën.

Tevens heeft het Commissariaat NICAM in overweging gegeven, uitsluitend voor zover NICAM dit thans nog niet doet, verder te onderzoeken hoe Kijkwijzer (Online) kan voorzien in de behoefte onder ouders en kinderen om meer gedetailleerde informatie te krijgen over de elementen die ten grondslag liggen aan een bepaalde classificatie, aangezien dit naar verwachting ten goede zal komen van het draagvlak en de effectiviteit van het Kijkwijzer-systeem. Het Commissariaat heeft geconstateerd dat deze ontwikkelingen de aandacht van

NICAM hebben en vertrouwt erop dat NICAM het huidige niveau van zowel het Kijkwijzer-systeem als de kwaliteitsbewaking zal bestendigen.

Hoogachtend,  
COMMISSARIAAT VOOR DE MEDIA,

drs. Renate Eringa-Wensing  
voorzitter