



De Staatssecretaris Cultuur en Media
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Datum	Onderwerp		
27 juni 2023	NICAM metatoezicht 2022		
Uw kenmerk	Ons kenmerk	Contactpersonen	Doorkiesnummer
	936142 / 936144	Bart Lukaszewicz Berend van Hemel	+31 35 7737709

Geachte mevrouw Uslu,

Ieder jaar rapporteert het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (hierna: het NICAM) aan het Commissariaat voor de Media (hierna: het Commissariaat) over de effectiviteit van het door het NICAM ontwikkelde classificatie-instrument (Kijkwijzer) en het toezicht dat het NICAM uitoefent op de naleving van de toepasselijke afspraken door partijen die Kijkwijzer gebruiken. Het Commissariaat beoordeelt deze rapportage in het kader van het hem opgedragen metatoezicht en brengt hierover aan u verslag uit.

Deze brief bevat de bevindingen van het Commissariaat naar aanleiding van de door het NICAM opgestelde rapportage *Kijkwijzer Interne Kwaliteitsbewaking 2022*. Een exemplaar van deze rapportage treft u aan als bijlage bij deze brief.

Metatoezicht

Media-instellingen waarop de Mediawet 2008 van toepassing is, moeten zich aansluiten bij het NICAM en hun audiovisuele media-aanbod classificeren met behulp van het Kijkwijzer-instrument. Dit laatste doen zij door de inhoud van hun media-aanbod te beoordelen aan de hand van een vragenlijst. Op basis van de uitkomst van de vragenlijst voorzien zij hun media-aanbod van een pictogram met een leeftijdsadvies en, afhankelijk van het geval, maximaal drie pictogrammen die duidelijk maken welke elementen aan het leeftijdsadvies ten grondslag liggen. Daarbij kan het gaan om geweld, angst, seks, discriminatie, roken, alcohol en drugs en grof taalgebruik. Als media-instellingen zich niet aansluiten bij het NICAM, mogen zij geen media-aanbod verspreiden dat mogelijk schadelijk is voor personen jonger dan 16 jaar (art. 4.1, eerste lid, Mediawet 2008). Afgezien van media-instellingen die onder het toepassingsbereik van de Mediawet 2008 vallen, wordt Kijkwijzer ook toegepast door andere organisaties die audiovisuele producten verspreiden, zoals bioscopen, film distributeurs en entertainment-retailers.



Het Commissariaat is belast met het uitoefenen van metatoezicht op de kwaliteit van het classificatie-instrument (Kijkwijzer) als zodanig en de juiste toepassing hiervan in de praktijk. Met het oog hierop brengt het NICAM na afloop van ieder kalenderjaar verslag uit aan het Commissariaat over het functioneren van het Kijkwijzerinstrument en de inspanningen die het NICAM verricht om de kwaliteit van het instrument op peil te houden en de juiste toepassing hiervan te bewaken. Het Commissariaat toetst de gegevens uit deze rapportage vervolgens om te bepalen of een en ander daadwerkelijk leidt tot de gewenste bescherming van minderjarigen.

Het metatoezicht wordt uitgeoefend op basis van afspraken die het NICAM en het Commissariaat hebben vastgelegd in een convenant. Op grond hiervan rapporteert het NICAM over acht verschillende factoren die, tezamen genomen, een goed beeld geven van het algehele functioneren van het Kijkwijzerinstrument. Het Commissariaat toetst deze rapportage marginaal. Dat wil zeggen dat het Commissariaat geen zelfstandig onderzoek doet, maar op basis van de door het NICAM verstrekte gegevens beoordeelt of de wijze waarop het NICAM uitvoering geeft aan de kwaliteitsbewaking deugdelijk voorkomt, of het NICAM adequate maatregelen neemt als daartoe aanleiding bestaat en, ten slotte, of de informatievoorziening en verantwoording van het NICAM over deze en andere relevante zaken volledig en begrijpelijk zijn. Daarbij staat het Commissariaat vrij het NICAM te vragen een nadere toelichting te geven en de gegevens uit de rapportage te voorzien van een eigen duiding.

Algemeen oordeel

Het Commissariaat waardeert de wijze waarop het NICAM ook dit jaar weer uitvoering heeft gegeven aan zijn rapportageplicht in het kader van het metatoezicht. De rapportage bevat de noodzakelijke informatie die, waar nodig, wordt voorzien van een nadere duiding. Voor zover de verstrekte informatie vragen oproep of het Commissariaat behoefte had aan aanvullende informatie, hebben wij het NICAM gevraagd om een toelichting, die het NICAM naar tevredenheid heeft gegeven. Het Commissariaat heeft kunnen vaststellen dat het Kijkwijzerinstrument, geoordeeld naar de voor het metatoezicht ontwikkelde criteria, naar behoren functioneert. Uit de rapportage volgt dat het Kijkwijzerinstrument in de praktijk in de meeste gevallen goed wordt toegepast en door een groot deel van het publiek als zinvol wordt ervaren en daadwerkelijk wordt gebruikt voor het sturen van het kijkgedrag van jongeren. Dit zijn essentiële voorwaarden voor het effectief bieden van de bescherming waarvoor Kijkwijzer in het leven is geroepen.

Voor wat betreft de deugdelijkheid van het instrument als zodanig is van belang dat de wetenschappelijke en praktische inzichten waarop dit is gebaseerd, regelmatig worden getoetst. Waar nodig leidt dit tot aanpassing van de vragenlijst of van de wetenschappelijke



onderbouwing die hieraan ten grondslag ligt. In 2022 is dit gebeurd ten aanzien van de categorie 'discriminatie'. Op deze manier past het systeem zich aan aan veranderende inzichten, (media)technologische ontwikkelingen en daarmee samenhangend veranderend mediagebruik. Het is van groot belang dat deze doorontwikkeling van het Kijkwijzerinstrument op consciëntieuze en innovatieve wijze wordt aangepakt. Alleen zo kan Kijkwijzer ook in de toekomst zijn functie ten volle blijven vervullen. Het Commissariaat ziet dat het NICAM hier oog voor heeft. Niet alleen de aanpassing van de onderbouwing van de vragenlijst, maar ook de (verdere) ontwikkeling van Kijkwijzer Online en het onderzoek naar een geschikte manier voor het beschermen van gebruikers van TikTok en Instagram maken dit duidelijk. Daarmee is overigens niet gezegd dat het een eenvoudige opgave is. Nieuwe platforms en nieuwe vormen van media-aanbod kunnen het bestaande systeem voor uitdagingen stellen. Dat vergt waakzaamheid, daadkracht en aanpassingsvermogen van het NICAM. Op basis van de rapportage en gesprekken die het Commissariaat zowel in het kader van het metatoezicht als in het kader van andere onderwerpen met het NICAM voert, ziet het Commissariaat dat het NICAM over de genoemde eigenschappen beschikt en vertrouwt het Commissariaat erop dat het NICAM de bestaande uitdagingen het hoofd zal weten te bieden.

Beoordeling factoren convenant

Op grond van het convenant dient het NICAM te rapporteren over acht verschillende factoren, die gezamenlijk een peilstok vormen waarmee kan worden gemeten of de bescherming van minderjarigen in afdoende mate wordt gerealiseerd. Vier van deze factoren hebben betrekking op het functioneren van het systeem als zodanig en stellen ons in staat te beoordelen of het Kijkwijzerinstrument op basis van juiste inzichten en criteria, rekening houdend met de stand van de wetenschap en de (veranderende) behoeften en opvattingen van het publiek, leidt tot correcte en relevante classificaties. De andere vier factoren maken inzichtelijk of de bij het NICAM aangesloten partijen het systeem op correcte wijze toepassen, de daaraan verbonden regels naleven en zodoende de doelstellingen van het systeem weten te realiseren.

De factoren zijn:

- I. Instrument
 - a. Validiteit van het Kijkwijzer-vragenformulier (aan de hand waarvan de classificaties worden bepaald)
 - b. Aansluiting van Kijkwijzer (vragenlijsten en pictogrammen) bij het veranderende mediagebruik en andere relevante veranderingen in de maatschappij
 - c. Tevredenheid van de eindgebruikers over het classificatiesysteem



- d. Mate waarin classificaties van films in andere landen verschillen en de mate waarin die verschillen kunnen worden verklaard
- II. Uitvoering en toepassing
- a. Classificaties mogen alleen worden uitgevoerd door codeurs die succesvol een codeustraining hebben doorlopen
 - b. Betrouwbaarheid van eindclassificaties
 - c. Aantal (gegronde) klachten per jaar
 - d. Inzet van handhavingsinterventies bij gegronde klachten

I.a Validiteit vragenformulier

Iedere drie jaar beoordeelt de wetenschapscommissie van het NICAM of het vragenformulier, aan de hand waarvan media-aanbod wordt geclassificeerd, vanuit wetenschappelijk oogpunt nog voldoende valide is. Een dergelijke beoordeling vindt in 2023 opnieuw plaats en maakt daarom geen onderdeel uit van de rapportage over 2022.

Niettemin geeft het NICAM in de rapportage een overzicht van verschillende ontwikkelingen die zich in 2022 ten aanzien van de Kijkwijzervragenlijsten hebben voorgedaan. Zo is, in het kader van Kijkwijzer Online, een vragenlijst geïmplementeerd die specifiek is opgesteld voor het classificeren van gamingvideo's. Daarnaast is Kijkwijzer Online uitgebreid met vragen over beelden die zodanig schokkend en traumatiserend kunnen zijn dat ook oudere kijkers hiervoor gewaarschuwd dienen te worden. Dergelijke beelden komen in mainstream media vrijwel niet voor, maar duiken online zo nu en dan op en leiden tot een 18 jaar-classificatie. Zo voorziet Kijkwijzer Online ook in de bescherming, of op zijn minst waarschuwing, van volwassen kijkers.

Het NICAM vermeldt verder dat de wetenschapscommissie doende is de in 2020 geïntroduceerde 14 jaar-categorie zo mogelijk uit te breiden. Ook heeft de commissie de formulering van de algemene Kijkwijzer-vragenlijst verduidelijkt om te zorgen voor een meer eenduidige interpretatie en toepassing door codeurs.

I.b Aansluiting Kijkwijzer bij veranderend mediagebruik

De mate waarin vragenlijsten en pictogrammen aansluiten bij veranderend mediagebruik en andere relevante maatschappelijke ontwikkelingen wordt tweejaarlijks beoordeeld door de wetenschapscommissie. De laatste beoordeling heeft plaatsgevonden in 2022 en maakt daarom onderdeel uit van de rapportage.

Het NICAM noemt drie belangrijke ontwikkelingen waarvoor de wetenschapscommissie de afgelopen twee jaar in het bijzonder aandacht heeft gehad: (i) de bescherming van



minderjarigen op de socialmediaplatforms Instagram en TikTok; (ii) het onderzoek in het kader van internationalisering; en (iii) de evaluatie van de discriminatiecategorie.

(i) Instagram en TikTok

Kijkwijzer Online is in 2022 in gebruik genomen door video-uploaders die onder actief toezicht van het Commissariaat zijn komen te staan. Dit classificatiesysteem is echter voornamelijk ontwikkeld voor gebruik op videoplatformdiensten als YouTube en is in zijn huidige vorm minder geschikt voor gebruik op platforms als Instagram en TikTok. Het NICAM heeft daarom besloten, in overleg met het Commissariaat en uw Ministerie, onderzoek te doen naar de inhoud en het gebruik van Instagram en TikTok, zodat in kaart kan worden gebracht hoe kinderen die gebruikmaken van deze platforms op een doeltreffende manier kunnen worden beschermd tegen schadelijke content en op welke manier Kijkwijzer hierin een adequate rol kan spelen. In het laatste kwartaal van 2022 en het eerste kwartaal van 2023 hebben vier deelonderzoeken plaatsgevonden. Volgens het NICAM zijn deze onderzoeken inmiddels afgerond en wordt hier thans verder invulling aan gegeven.

(ii) Internationalisering

Het Kijkwijzersysteem wordt inmiddels ook door verschillende internationale partijen in andere Europese landen gebruikt. In dat kader heeft het NICAM onderzoek laten doen naar de wensen, behoeften en ervaringen van ouders in de betrokken landen. Hieruit kwam naar voren dat het merendeel van de ondervraagde ouders belang hecht aan classificatiesystemen en er regelmatig gebruik van maakt. Ook is onderzocht of de inhoudscategorieën en pictogrammen van Kijkwijzer begrepen en gewaardeerd worden. Een en ander bleek bij het merendeel van de ondervraagde ouders het geval.

(iii) Discriminatie

In 2020 heeft het bestuur van het NICAM de wetenschapscommissie gevraagd de discriminatiecategorie van het Kijkwijzersysteem te evalueren. Daarop heeft de commissie onderzoek laten doen. Hieruit kwam naar voren dat discriminatie in media-aanbod schadelijk kan zijn voor minderjarigen. Het belang van de plek die discriminatie al heeft in het Kijkwijzersysteem werd zo bevestigd. Wel kwam de commissie tot de conclusie dat discriminatie in het Kijkwijzersysteem erg was gericht op schadelijkheid vanuit daderperspectief, wat betekent dat de schadelijkheid vooral zat in het overnemen van discriminerende denkbeelden of discriminerend gedrag. Discriminatie is echter ook schadelijk voor kinderen uit gediscrimineerde groepen, omdat het voor hen (ernstig) kwetsend kan zijn. De wetenschapscommissie adviseerde daarom het slachtofferperspectief meer op te nemen in de verantwoording en definitie van



discriminatie binnen het systeem. Het NICAM heeft dit advies overgenomen en de verantwoording en definitie aangepast.

Het Commissariaat leidt uit het rapport af dat de wetenschappelijke onderbouwing van het Kijkwijzerinstrument en de manier waarop dit aansluit op maatschappelijke behoeften en opvattingen de noodzakelijke aandacht van het NICAM krijgen. Indien nieuwe inzichten hiertoe nopen, past het NICAM het instrument op onderdelen aan. Dit is essentieel, omdat een effectieve bescherming van jeugdigen alleen kan worden bereikt door middel van classificaties die berusten op een deugdelijk en volledig beoordelingskader dat kan worden bijgesteld als dat nodig is. Dit kan zelfs zo ver gaan dat een afzonderlijk instrument wordt ontwikkeld dat zich richt op bijzondere vormen van media-aanbod, zoals Kijkwijzer Online die specifiek is gericht op het classificeren van YouTube-content. Dit instrument voorziet in een nieuwe behoefte en zal in de toekomst verder aan belang winnen, nu video-uploaders die aan bepaalde voorwaarden voldoen sinds 1 juli 2022 onder actief toezicht van het Commissariaat vallen en zich op grond van de Mediawet 2008 bij het NICAM moeten aansluiten als zij mogelijk schadelijk media-aanbod verzorgen. Het Commissariaat juicht toe dat het NICAM zich thans ook buigt over de vraag hoe gebruikers van andersoortige socialmediaplatforms (TikTok en Instagram) beschermd kunnen worden en volgt deze ontwikkeling ook buiten het kader van het metatoezicht met belangstelling.

l.c Tevredenheid eindgebruikers

Het NICAM heeft in 2022 opnieuw publieksonderzoek laten uitvoeren om de tevredenheid over Kijkwijzer te meten. Het onderzoek is uitgevoerd onder ouders van kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen en laat onder meer zien dat de bekendheid van Kijkwijzer zeer groot is (97%). Ook komt naar voren dat de meeste ouders wel eens gebruik maken van Kijkwijzer (88%), het systeem als zinvol ervaren (93%) en de classificaties redelijk betrouwbaar vinden (72%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de resultaten uit voorgaande onderzoeken. Wel is sprake van een significante stijging van frequente gebruikers, dat wil zeggen ouders die vaak of regelmatig gebruik maken van Kijkwijzer. Dit is gestegen van 50% in 2020 naar 58% in 2022.

Het toevoegen van inhoudspictogrammen aan het leeftijdsadvies wordt door de meeste ouders als zinvol ervaren (79%). De betekenis van de verschillende inhoudspictogrammen is bij vrijwel alle ouders bekend (94% of meer), afgezien van het pictogram 'discriminatie' dat op dit punt iets lager scoort (76%). Ouders met kinderen in de leeftijd van 10 tot en met 15 jaar hechten relatief gezien minder belang aan de pictogrammen dan ouders met kinderen in jongere leeftijdsgroepen.



Tot slot is van belang dat het kanaal waarop het media-aanbod wordt verspreid niet of nauwelijks van invloed is op het grote belang dat ouders hechten aan het verkrijgen van Kijkwijzerinformatie. Of het nu gaat om media-aanbod dat wordt uitgezonden op televisie, vertoond in de bioscoop of verspreid via streamingdiensten als Netflix en videoplatform-diensten als YouTube, verreweg de meeste ouders vinden het belangrijk in alle gevallen te kunnen beschikken over een Kijkwijzeradvies (de scores liggen steeds tussen 86% en 90%).

Voor een volledig overzicht van de onderzoeksresultaten verwijzen wij u naar de rapportage van het NICAM, in het bijzonder bijlage 2. Het Commissariaat ziet in deze resultaten een bevestiging van het feit dat Kijkwijzerclassificaties niet aan belang hebben ingeboet ondanks de vele veranderingen die het medialandschap de afgelopen jaren heeft ondergaan. Ouders blijven vertrouwen op Kijkwijzer om te achterhalen of bepaalde content geschikt is voor hun kinderen, ongeacht het platform waarop de content wordt aangeboden. Dit laatste onderstreept het belang van de toepassing van Kijkwijzer op media-aanbod dat via nieuwe platforms wordt verspreid (zie onderdeel I.b onder (i)).

I.d Internationale vergelijking

Jaarlijks vergelijkt het NICAM de classificaties die enkele tientallen bioscoopfilms in vijf andere Europese landen hebben gekregen met de eigen classificaties van deze films. De landen die in de vergelijking worden betrokken zijn Duitsland, Groot-Brittannië, Oostenrijk, Denemarken en Zweden. NICAM baseert zich daarbij op gegevens gepubliceerd in het Duitse mediatijdschrift *TV Diskurs*.

In 2022 heeft het NICAM de classificaties van 24 bioscoopfilms kunnen vergelijken, omdat *TV Diskurs* is gestopt met het publiceren van vergelijkingen. Het NICAM onderzoekt thans of er andere bronnen zijn waarop een internationale vergelijking kan worden gebaseerd of dat het zo nodig zelf de noodzakelijke gegevens moet verzamelen.

De vergelijking toont aan dat de classificaties grotendeels overeenkomen en dat Kijkwijzer niet of nauwelijks afwijkt van buitenlandse systemen. Daarbij moet worden aangetekend dat deze vergelijking beperkte betekenis heeft. Buitenlandse classificatiesystemen hanteren in sommige gevallen een andere methode, doordat zij ook elementen als context en geschiktheid meewegen, terwijl deze in het Kijkwijzerinstrument geen rol spelen. Bovendien is de omvang van de steekproef zowel in aantal als in soort media-aanbod beperkt, omdat uitsluitend wordt gekeken naar bioscoopfilms die in alle betrokken landen zijn verschenen en niet naar ander media-aanbod.



II.a Codeurs

Classificaties worden uitgevoerd door codeurs die daartoe een opleiding volgen bij het NICAM. Jaarlijks worden de codeurs bijgeschoold en wordt hun vakbekwaamheid getoetst middels een codeurstest.

In 2022 heeft het NICAM zowel in het kader van de jaarlijkse bijscholing als in het kader van de codeurstest bijzondere aandacht besteed aan de invloed van realisme op de classificatie. De rapportage vermeldt dat in 2022 68% van de codeurs die deelnamen aan de test scoorden volgens de norm. 18% kwam te laag uit en 14% kwam tot een classificatie die strenger was dan de norm. Iedere codeur ontvangt feedback na afloop van de test en de codeurs die uitkomen op een classificatie die in belangrijk opzicht afwijkt van de norm komen in aanmerking voor een herkansing. In 2022 ging het om 105 codeurs, beduidend meer dan in 2021 toen 4 codeurs werden uitgenodigd voor een herkansing. Volgens het NICAM kan dit worden verklaard doordat veel codeurs het komische maar tevens harde geweld uit het testfragment onjuist beoordeelden, terwijl dit een belangrijk omslagpunt is in het Kijkwijzersysteem en daarmee van beslissende invloed op de classificatie. Ook de herkansing was niet voor iedereen eenvoudig. 45 kandidaten zijn gezakt en hebben vervolgens een opfriscursus over de classificatie van geweld gekregen. Opmerkelijk is dat deze codeurs allen hetzij weinig classificeren, hetzij weinig ervaring met het gebruikte type film hebben, hetzij relatief nieuw zijn. Na het volgen van de opfriscursus waren de betreffende codeurs weer voldoende op de hoogte van de geldende beoordelingscriteria en konden zij hun werk als codeur hervatten.

De jaarlijkse bijscholing en test vormen naar het oordeel van het Commissariaat een goede manier om de deskundigheid van de codeurs op peil te houden en de kwaliteit van hun classificaties te waarborgen. Het NICAM toetst dit op adequate wijze. Als kennis op een bepaald onderdeel tekortschiet, wordt hieraan gericht aandacht besteed. In combinatie met de documentatie en helpdesk die het NICAM codeurs biedt, wordt hiermee gewaarborgd dat codeurs beschikken over de kennis en kunde die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van classificaties.

II.b Betrouwbaarheid eindclassificaties

Iedere twee jaar onderzoekt het NICAM de betrouwbaarheid van eindclassificaties aan de hand van een steekproef. De (tussentijdse) resultaten over 2021 waren reeds opgenomen in de rapportage van vorig jaar. De huidige rapportage bevat de resultaten over 2022 en een conclusie die betrekking heeft op beide jaren. De evaluatie is gebaseerd op een steekproef van beperkte omvang. Zo zijn in 2022 25 televisieprogramma's, 35 bioscoopfilms en 25 producties op VOD-platforms gecontroleerd. Deze selectieomvang is niet evenredig aan de verdeling van classificaties over de verschillende media. Van het totale aantal classificaties in 2022 (12.572)

had 54% (6.830) betrekking op televisie, 7% (877) op film/dvd en 38% (4.756) op VOD. Het Commissariaat kan zich voorstellen dat dit aanleiding vormt meer te differentiëren in de omvang van de steekproef naar gelang het mediatype, maar dit is in de eerste plaats aan het NICAM.

De betrouwbaarheid van classificaties vertoont een consistent beeld. Verreweg de meeste classificaties zijn juist. Voor de classificaties van televisieprogramma's en VOD-producties geldt zelfs dat deze een verbetering laten zien ten opzichte van voorgaande jaren. De classificaties van bioscoopfilms en -trailers laten daarentegen een lichte daling zien. Daarbij moet overigens worden opgemerkt dat vanwege de geringe omvang van de steekproef een klein verschil in absolute zin leidt tot een procentueel groter verschil. Aan geringe afwijkingen dient daarom beperkte betekenis te worden toegekend.

Ook ten aanzien van het uitzendtijdstip van televisieprogramma's, de beoordeling en het uitzendtijdstip van televisiepromo's en de weergave van pictogrammen in televisiepromo's heeft het NICAM bij deze tussentijdse evaluatie weinig fouten geconstateerd. Hetzelfde geldt voor de weergave van pictogrammen in omroepbladen en online filmagenda's.

Het Commissariaat ziet hierin een duidelijke aanwijzing dat het Kijkwijzerinstrument door de bank genomen op de juiste manier wordt toegepast, zodat gebruikers zich met vertrouwen kunnen laten leiden door de informatie die Kijkwijzer hun verschaft.

II.c Aantal klachten

De onafhankelijke klachtencommissie van het NICAM rapporteert jaarlijks over het totale aantal ontvangen klachten en het aantal klachten dat gegrond is verklaard. Iedereen kan een klacht indienen door gebruikmaking van een formulier op de website van het NICAM.

In 2022 ontving het NICAM in totaal 813 klachten. Dat is aanzienlijk meer dan in 2021 toen 233 klachten binnenkwamen. Als er sprake is van een toename van 20% of meer, moet het NICAM op grond van het convenant onderzoek doen naar de verklaring hiervoor en hierover rapporteren. Uit het rapport valt op te maken dat de verklaring voor de toename van het aantal klachten in 2022 (249%) is gelegen in het feit dat het NICAM een groot aantal klachten heeft ontvangen naar aanleiding van uitspraken gedaan in het televisieprogramma *Vandaag Inside* en via sociale media werd opgeroepen een klacht in te dienen bij het NICAM. Het ging in totaal over meer dan 300 klachten. Daarnaast heeft het NICAM meer dan 200 klachten ontvangen over de leeftijdsclassificatie van de film *Pietje Bell* waarover eind 2022 veel ophef ontstond. Deze omstandigheden liggen volgens het NICAM ten grondslag aan de aanzienlijke



stijging van het aantal klachten in 2022 ten opzichte van 2021. Het Commissariaat neemt genoegen met deze verklaring.

Uiteindelijk heeft het NICAM in 2022 in totaal 765 klachten behandeld. 48 klachten waren in 2022 nog niet afgehandeld. Hierover zal in het verslag over 2023 worden gerapporteerd. Van de 765 behandelde klachten heeft het NICAM in 736 gevallen volstaan met het geven van uitleg over de werking van het systeem. 12 klachten waren gelijklopend en zijn als één klacht behandeld en in de resterende 15 gevallen heeft het NICAM bemiddeld. Dat wil zeggen dat het NICAM de verantwoordelijke partij verzoekt de classificatie aan te passen of de uitvoeringsfout te herstellen. Twee klachten zijn voorgelegd aan de klachtencommissie die in beide gevallen de klacht gegrond verklaarde. De resultaten van de klachtenprocedures en het oordeel van het Commissariaat komen in het volgende onderdeel aan de orde.

II.d Inzet handhavingsinterventies

Als een klacht daadwerkelijk betrekking heeft op een mogelijke overtreding van de Kijkwijzerregels, kan het NICAM hetzij bemiddelen met het doel de classificatie te laten aanpassen of het uitzendtijdstip te laten veranderen, hetzij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Zoals in het vorige onderdeel vermeld heeft het NICAM in 2022 15 keer bemiddeld naar aanleiding van een klacht. In 14 gevallen was de bemiddeling succesvol en is de door het NICAM voorgestelde aanpassing door de aangeslotene overgenomen. In één geval was de klager het niet eens met de voorgestelde bemiddeling en is de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze zal in 2023 uitspraak doen over de klacht. In 2022 heeft de klachtencommissie twee uitspraken gedaan. In beide gevallen werd de klacht gegrond verklaard en werd naast een herclassificatie de maatregel van een waarschuwing opgelegd.

Naar het oordeel van het Commissariaat werkt het klachtsysteem van NICAM naar behoren. Het stelt het NICAM in staat uitleg te geven en onjuiste classificaties te laten corrigeren. In bepaalde gevallen is het oordeel aan de onafhankelijke klachtencommissie die ook sancties kan opleggen als zij daartoe aanleiding ziet. Het klachtsysteem fungeert als een aanvullende kwaliteitswaarborg. Gebruikers melden mogelijke overtredingen die het NICAM wellicht ontgaan en dragen zo bij aan een goed functioneren van het Kijkwijzerinstrument. Dit houdt zowel aangeslotenen als het NICAM scherp, waarbij voor aangeslotenen bovendien geldt dat de mogelijkheid van sanctie door de klachtencommissie een extra prikkel vormt voor de correcte toepassing van het instrument en naleving van de daaraan verbonden regels.



Tot slot

De rapportage van het NICAM maakt duidelijk dat het Kijkwijzerinstrument een effectief middel vormt om (ouders van) jeugdige kijkers te waarschuwen voor mogelijk schadelijke content. Dit is voor een belangrijk deel te danken aan de inspanningen die het NICAM verricht om de kwaliteit van het instrument te waarborgen. Zolang Kijkwijzer bestaat zullen zich nieuwe uitdagingen blijven voordoen, maar het Commissariaat vertrouwt erop dat het NICAM deze het hoofd zal weten te bieden. Het bestaan van een goed functionerend Kijkwijzerinstrument is daarbij een eerste vereiste. Het Commissariaat is van oordeel dat het NICAM, gelet op de factoren voor metatoezicht, in 2022 ruim voldoende in het werk heeft gesteld om de kwaliteit en relevantie van het instrument op peil te houden.

Hoogachtend,
Commissariaat voor de media

drs. Amma Asante
voorzitter