NICAM

Jaarverslag

2019

Inhoud

1. Onze missie en visie 3
1.1 Missie 3
1.2 Visie 4

2. Onze activiteiten 6
2.1 Aangesloten media 6
2.2 Kijkwijzer 7
2.3 PEGI 18
2.4 IARC 22
2.5 Buro240a 23
2.6 YouRateIt en online media 23
2.7 MIRACLE 23

3. Onze organisatie 24
3.1 Verslag Algemeen Bestuur 24
3.2 Verslag Adviescommissie 24
3.3 Verslag Wetenschapscommissie 25
3.4 Financieel 26

Credits
Cover: *Abominable*: Universal Pictures International Netherlands, 2019

Onze missie en visie

Het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (NICAM) is opgericht door de Nederlandse audiovisuele branches met medewerking van de overheid. Het NICAM is een stichting zonder winstoogmerk en is een maatschappelijk betrokken organisatie met als statutaire missie:

H*et bevorderen dat audiovisuele producten door de audiovisuele branche zelf, door middel van classificatie worden voorzien van informatie over hun mogelijke schadelijkheid voor jeugdigen. Evenals het verrichten van alle verdere handelingen die hiermee in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.*

1.1 Missie

Audiovisuele content dient voorzien te zijn van een leeftijdsadvies en inhoudsinformatie zodat kinderen niet geconfronteerd hoeven worden met schadelijke beelden. Dit doet het NICAM door middel van een zelf ontwikkeld classificatiesysteem - Kijkwijzer - dat door alle audiovisuele branches in Nederland wordt toegepast.
Mediabedrijven en makers nemen hun verantwoordelijkheid en classificeren hun eigen content, waarbij de criteria uniform zijn en gezamenlijke afspraken worden nageleefd. Het classificeren van audiovisuele producties voor Kijkwijzer gebeurt door codeurs die werkzaam zijn bij de aangesloten bedrijven en organisaties en worden getraind door het NICAM. De codeurs maken daarbij gebruik van een classificatiesysteem dat is ontwikkeld door onafhankelijke wetenschappers. Het NICAM heeft daarin een faciliterende en toeziende rol. Daarnaast bevordert het NICAM ook de naleving van de leeftijdsgrenzen bij de verkoop, verhuur en uitleen van audiovisuele producten.

Naast de verantwoordelijkheid voor het proces en de kwaliteit van de classificatiesystemen heeft het NICAM ook een belangrijke externe doelstelling, namelijk het effectief voorlichten van de mediaconsumenten waarvoor de classificaties zijn bedoeld. Ouders en kinderen worden geïnformeerd met behulp van productinformatie in de vorm van pictogrammen. De classificatiesystemen laten zien voor welke leeftijdsgroep een productie schadelijk kan zijn en wat de belangrijkste redenen daarvoor zijn, zoals geweld, angst, seks, drugsmisbruik, discriminatie of grof taalgebruik. Het NICAM stelt zich uitdrukkelijk tot doel informatie te bieden over mogelijke schadelijke aspecten van beeldmateriaal. De classificatiesystemen van het NICAM geven geen aanbevelingen in de zin van geschiktheid, kwaliteit of goede smaak. De effectiviteit van de voorlichting wordt door het NICAM gemonitord, evenals maatschappelijke trends en technologische ontwikkelingen in het medialandschap.

Kijkwijzer is uniek in de wereld en het NICAM wordt door de Europese Commissie gezien als *best practice*.
Kijkwijzer stond dan ook model voor het Pan European Game Information (PEGI) systeem, opgezet door de belangrijkste internationale gameplatformhouders en -distributeurs. Het NICAM beheert en geeft mede uitvoering aan dit Europese classificatiesysteem voor computer- en videogames.

1.2 Visie

Het NICAM opereert in een veranderende maatschappelijke en mediaomgeving waarin meer beweging en het vlot aanpassen aan de omstandigheden, nodig is. De manier waarop media worden gebruikt verandert voortdurend. Ook de manier van opvoeden verandert. De uitdagingen en kansen voor bescherming van kinderen in het huidige medialandschap zijn groot. Digitale technologieën en communicatiemiddelen bieden zowel meer bedreigingen als een groeiend aantal mogelijkheden. De toenemende behoefte van ouders en kinderen aan informatie en hulpmiddelen om keuzes te maken bij hun mediagebruik.

In de periode 2016-2019 heeft het NICAM veel onderzoek laten uitvoeren en ook zelf verricht. In 2019 zijn die onderzoek gebundeld in een onderzoekdossier. Het dossier bevat kwantitatief als kwalitatief onderzoek onder ouders naar hun opvattingen en wensen met betrekking tot Kijkwijzer, en naar hun beleving van de mediaopvoeding van hun kinderen. Het dossier bevat ook onderzoeken naar het mediagebruik van jongeren, naar de manier waarop jongeren mediaopvoeding en een informatiesysteem als Kijkwijzer beleven, en naar hun informatiebehoefte.
Het dossier is samen met de toekomstvisie voor het NICAM gestuurd naar het Ministerie van OCW.

Roadmap
De inzichten uit de onderzoeken hebben geleid tot de ontwikkeling van een *roadmap* voor de periode 2017 – 2020. Het NICAM wil de kennis vergroten over mogelijke risico's van media, door het aanbieden van nieuwe technologische middelen en door een actievere communicatie met als speerpunten:

- actief, meer informerend en participerend;
- meer verbinding en dialoog met de doelgroepen;
- een grotere zichtbaarheid van de informatie.

Deze nieuwe aanpak moet ook leiden tot een versterking van het imago van de classificatiesystemen als eigentijds en relevant.

Doelgroepen: naast ouders ook de kinderen
Vanaf de start van Kijkwijzer richtte de communicatie zich bijna uitsluitend op ouders. Om de impact te vergroten zal die zich in de toekomst ook nadrukkelijk richten op kinderen. Tot hun negende jaar laten kinderen hun mediagebruik grotendeels bepalen door hun ouders. Bij die leeftijdsgroep zijn ouders dan ook de aangewezen doelgroep waar de voorlichting zich op richt met de leeftijds- en inhoudspictogrammen.
Vanaf negen jaar worden *peer groups* veel belangrijker en hebben de meeste kinderen tegenwoordig zelf, met bijvoorbeeld smartphones en tablets, makkelijk toegang tot media. *Content* is altijd en overal voor hen beschikbaar. Dit maakt ouders onzeker over het mediagebruik van hun kinderen. Ze willen wel een bepaalde mate van externe toezicht, maar ze willen ook zelf de verantwoordelijkheid kunnen nemen. Daarvoor hebben ze informatie nodig.
Vanaf de middelbare school geven ouders aan geen controle meer te hebben over het mediagebruik van hun kinderen. Maar ze hebben wel zorgen.
Het NICAM wil en kan daar op inspringen, door ouders te helpen bij de mediaopvoeding én door de kinderen een handvat te bieden. Het NICAM wil ook tegemoet komen aan de duidelijk uitgesproken wens van tieners om serieus genomen te worden als doelgroep van Kijkwijzer.

Gebruikswijzer
Een van de instrumenten waarmee het NICAM dit wil bereiken is de introductie van een 'gebruikswijzer'. Ouders én kinderen worden voorzien van meer uitgebreide informatie zodat zij beter in staat zijn goede mediakeuzes te maken en ze de verantwoordelijkheid van die keus zelf kunnen nemen. Dat betekent concreet dat de voorlichting met Kijkwijzerpictogrammen uitgebreid gaat worden met meer informatie over de mogelijke schadelijke beelden per titel. Ook biedt het NICAM meer informatie over media als YouTube en games, omdat ouders die vaak als onbekend terrein ervaren. Bewustwording en kennis zijn hierbij belangrijk.

Daarnaast krijgen ouders en kinderen meer handvatten om actief met media om te gaan in relatie tot hun kinderen. Beeld biedt bij uitstek een kapstok om bepaalde zaken of thema's bespreekbaar te maken: op een positieve en leuke manier praten over wat je ziet.

Daarnaast zal het NICAM de samenwerking intensiveren met partners uit het Mediawijsheid netwerk. De kennis en ervaring in dit netwerk wordt ingezet om de voorlichting te verbeteren en om dichterbij de doelgroepen te komen zodat ze beter worden bereikt.
De impact van de voorlichting wordt bovendien vergroot met een betere zichtbaarheid van Kijkwijzer en PEGI op de platforms waar de doelgroepen gebruik van maken.

Nieuwe Kijkwijzer leeftijden 14 en 18 jaar
Uit zowel consumentenreacties als onderzoek blijkt dat meer nuancering nodig is in de tienerleeftijden van het Kijkwijzersysteem. Daarom is deze ontwikkelingsperiode bij kinderen nader onderzocht. Daarbij is ook onderzoek gedaan onder ouders, want voor een wijziging van een leeftijdsclassificatie is breed draagvlak nodig in de samenleving. Daaruit blijkt dat ouders meer nuance ervaren in de ontwikkeling van tieners, dan de door Kijkwijzer gehanteerde omslagpunten van 12 en 16 jaar. Wanneer kinderen naar de middelbare school gaan, zien ouders de ontwikkeling in een stroomversnelling komen. Tegelijkertijd achten ouders kinderen van 16 jaar nog niet volwassen voor zeer gewelddadige of pornografische *content* en zou die volgens veel ouders liever een 18 dan een 16 jaar classificatie moeten krijgen.
Door twee leeftijden (12 en 14) te hanteren voor de vroege adolescentiefase en twee leeftijden (16 en 18) voor de late adolescentiefase en volwassenheid, zullen de classificaties beter aansluiten bij de ontwikkeling van jongeren. De verfijnde classificaties zullen ouders en jongeren zelf bovendien genuanceerdere informatie kunnen bieden.
Het NICAM implementeert daarom in 2020 de volgende indeling voor de tienercategorie: 12-14-16-18.

Uitbreiding mediapartijen
De audiovisuele sector is de afgelopen jaren uitgebreid met nieuwe mediapartijen, die vaak een groot bereik hebben bij kinderen. Het is cruciaal dat de classificatiesystemen ook bij deze nieuwe mediapartijen ingezet worden en dat zij dus onderdeel uitmaken van het NICAM-netwerk. Het NICAM zal voor dit doel in de komende jaren prioriteit geven aan de uitbouw van het netwerk.

Innovatie classificatiesysteem
De classificatiesystemen dienen zo gebruiksvriendelijk en betrouwbaar mogelijk te worden ingericht, zodat de mediabedrijven in staat zijn content gemakkelijk en eenduidig te classificeren. Om dit te waarborgen zal het NICAM de komende tijd meer aandacht geven aan innovatie en automatisering van de classificatiesystemen.

1. Onze activiteiten

1.1 Aangesloten media

In 2019 zijn ruim 3.000 organisaties en bedrijven aangesloten bij het NICAM. Dit betreft omroepen, distributeurs, vod-diensten, kabelmaatschappijen, bioscopen en winkels. Het overgrote deel is aangesloten via een brancheorganisatie en 77 organisaties en bedrijven zijn rechtstreeks bij het NICAM aangesloten. Daarmee is vrijwel de gehele Nederlandse audiovisuele sector aangesloten bij het NICAM.

Incidentele classificaties
Het is de regel dat bedrijven en organisaties zich aansluiten en vervolgens codeurs door het NICAM laten opleiden om zelf te classificeren. Alleen wanneer het een incidentele release betreft, kan het NICAM een uitzondering maken en voor een niet aangesloten bedrijf of organisatie classificeren. In 2019 heeft het bureau 16 incidentele classificaties verricht.

Omroepen
Via de Nederlandse Publieke Omroep (NPO) zijn 11 landelijke publieke omroepverenigingen aangesloten bij het NICAM. Vijf grote landelijke commerciële omroepen zijn aangesloten via hun brancheorganisatie, de Vereniging Commerciële Omroepen Nederland (VCO). In totaal zijn 36 commerciële omroepen rechtstreeks bij het NICAM aangesloten. De Organisatie van Lokale Omroepen Nederland (OLON) met 247 omroepen en de Stichting Regionale Publieke Omroep (RPO) met 13 omroepen vertegenwoordigen bij het NICAM respectievelijk de lokale en regionale publieke zenders.

Bioscopen, film- en dvd- distributeurs
De 275 bioscopen en filmtheaters in Nederland zijn aangesloten via hun brancheorganisatie de Nederlandse Vereniging van Bioscopen en Filmtheaters (NVBF). Het merendeel van de Nederlandse bioscoopfilm- en dvd-distributeurs is aangesloten via de FDN. De FDN heeft 26 leden.
Daarnaast zijn 20 onafhankelijke bioscoopfilmdistributeurs, waarvan 9 buitenlandse, en 16 onafhankelijke dvd- distributeurs aangesloten.

Interactief distributeurs
De Nederlandse Vereniging van Producenten en Importeurs van beeld- en geluidsdragers (NVPI Interactief) vertegenwoordigt bij het NICAM 10 zogenaamde interactief distributeurs (distributeurs van games).

Kabel- en telecommaatschappijen
Er zijn 2 kabel- en telecommaatschappijen bij het NICAM aangesloten.

Video on demand diensten
Uit de vod-sector zijn 5 bedrijven aangesloten bij het NICAM.

Retail en videotheken
De Nederlandse Vereniging van Entertainment Retailers (NVER) vertegenwoordigt bij het NICAM 412 entertainmentwinkels en 20 videotheken. Daarnaast is het Vakcentrum, een brancheorganisatie voor onder andere detaillisten in de speelgoedbranche met circa 2.200 winkels, aangesloten.
NICAM heeft een samenwerking met Thuiswinkel.org, de belangenvereniging voor webwinkeliers.

2.2 Kijkwijzer

Kijkwijzer is de naam voor het classificatiesysteem dat vanaf het voorjaar van 2001 in Nederland wordt gebruikt om audiovisuele producties te voorzien van informatie over hun mogelijke effecten op kinderen. Het classificeren van audiovisuele producties met Kijkwijzer gebeurt door de aanbieders zelf. De omroepen, distributeurs en vod-bedrijven hebben daarvoor codeurs in dienst. Zij worden door het NICAM getraind en opgeleid. Via een speciale internetsite beantwoorden zij een uitgebreide vragenlijst over de inhoud van een productie. Het Kijkwijzersysteem bepaalt op basis van die antwoorden de uiteindelijke classificatie. Deze wordt vervolgens in een centrale database opgeslagen.

Classificaties
In 2019 zijn in totaal 19.119 producties (waaronder ook trailers en promo's) geclassificeerd, dat is 136% meer dan in 2018. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door nieuw aangesloten partijen.
De commerciële en publieke omroepen hebben in 2019 met 13.393 verreweg het grootste aandeel (70%) classificaties voor hun rekening genomen. Daarvan is 91% verricht door commerciële omroepen en 9% door publieke omroepen. De film- en dvd distributeurs hebben in 2019 gezamenlijk 2.823 producties geclassificeerd (15%). Dit is een forse stijging ten opzichte van 2018, vooral door een toename van geclassificeerde trailers. De vod-aanbieders hebben het afgelopen jaar 2.895 producties (15%) geclassificeerd. Overige partijen (interactief) zijn verantwoordelijk voor 8 classificaties.

Verdeling aantal classificaties per sector 2016 – 2019

	2019		2018	2017	2016
Televisie	70%	13393	3997	2150	3103
Film/dvd	15%	2823	1657	1472	1501
Vod	15%	2895	2492	1282	1160
Overig	0%	8	9	4	-
Totaal	100%	19119	8092	4908	5764

De meeste geclassificeerde producties zijn Alle Leeftijden (59%). De leeftijden 6 en 9 jaar zijn van positie gewisseld ten opzichte van voorgaande jaren: 11% Van de producties kreeg in 2019 een 9 jaar classificatie, 8% een 6 jaar classificatie. De hoogste leeftijd van 16 jaar had een aandeel van 6% van de classificaties.

Verdeling leeftijdsclassificaties 2016 – 2019 in %

	2019		2018	2017	2016
AL	11354	59	48	46	48
6	1446	8	13	13	14
9	2124	11	8	9	9
12	3011	16	21	23	20
16	1184	6	10	9	9

Deskundigheidsbevordering

Trainingen en bijeenkomsten
Als onderdeel van hun opleiding volgen de codeurs een uitgebreid e-learningtraject, dat in 2019 is vernieuwd en uitgebreid. Vervolgens krijgen ze een trainingssessie bij het NICAM waarbij de Kijkwijzer vragenlijst en de bijbehorende criteria worden uitgelegd. Ook worden fragmenten bekeken en geclassificeerd. De opleiding tot codeur wordt afgesloten met een examen, bestaande uit een theoretische toetsing en het classificeren van een fragment. Na het behalen van het examen ontvangt de nieuwe codeur een login voor de codeursite en kan hij producties gaan voorzien van een classificatie. In 2019 zijn 156 nieuwe Kijkwijzer codeurs opgeleid.

Naast codeurtrainingen geeft Kijkwijzer ook trainingen aan film- en tv-producenten en makers van promo's. Hierin wordt uitleg gegeven over het Kijkwijzersysteem, de criteria voor de leeftijds- en inhoudscategorieën en de regels voor het gebruik van het systeem.

Codeurs dienen zich jaarlijks te certificeren door middel van een verplichte codeurtest. Doel van deze test is het toetsen van het kennisniveau van de circa 350 codeurs en het waarborgen van de kwaliteit van het systeem. In 2019 is voor deze codeurtest een aflevering van een tv-serie ingezet, die door driekwart van de codeurs correct is geclassificeerd.

Jaarlijks zijn er bijeenkomsten voor codeurs om kennis uit te wisselen, producties te bespreken en om te horen wat er speelt in de verschillende branches. Vanwege de introductie van de nieuwe leeftijden 14 en 18 jaar zijn in 2019 drie bijeenkomsten georganiseerd om met de codeurs de veranderingen in het Kijkwijzersysteem en de vragenlijst te bespreken.

Helpdesk
Als er vragen of twijfels zijn over een classificatie kunnen codeurs advies inwinnen bij de helpdesk van het NICAM. In 2019 heeft de helpdesk bijna 600 vragen via email van codeurs ontvangen. Naast adviesvragen over classificaties wordt er veel gemaild over administratieve zaken en met nieuwe codeurs over het examen. Het NICAM wordt ook telefonisch door codeurs geraadpleegd en ze bezoeken het NICAM-bureau voor overleg over de classificatie van specifieke producties.

Consumentenvoorlichting

De helpdesk van het NICAM beantwoordt ook vragen over Kijkwijzer van consumenten, scholieren en studenten. In 2019 zijn ruim 400 informatieverzoeken ontvangen.

Voorlichting over Kijkwijzer
Het NICAM geeft voorlichting tijdens ouderavonden van onderwijsinstellingen om ouders en opvoeders te informeren over de systematiek en de achtergrond van het systeem.
Verder worden er colleges gegeven over Kijkwijzer op hogescholen en universiteiten. In 2019 zijn onder meer gastcolleges verzorgd voor studenten online social work van de Haagsche Hogeschool, masterstudenten gezinspedagogiek van de Erasmus Universiteit Rotterdam, studenten mediarecht van de Vrije Universiteit Amsterdam en studenten communicatiewetenschap van de Radboud Universiteit Nijmegen.
Bij deze colleges denken studenten van de universiteiten en hogescholen actief mee over vraagstukken die bij het NICAM leven. Studenten buigen zich bijvoorbeeld over het vraagstuk hoe Kijkwijzer tieners en hun ouders beter kan bereiken. Voor het NICAM is het waardevol dat zij hun visie met de organisatie delen omdat zij op de hoogte zijn van wetenschappelijke inzichten en door hun leeftijd ook zelf nog dicht bij deze doelgroep staan.

Kijkwijzer.nl
De website kijkwijzer.nl speelt een belangrijke rol bij de voorlichting aan mediaconsumenten over de Kijkwijzer classificaties en wat daarvan de bedoeling is. In 2019 is kijkwijzer.nl door 446.939 verschillende gebruikers bezocht, waarvan er 433.808 nieuw waren. Zij bekeken in totaal 1.237.324 pagina's. Dat zijn iets meer gebruikers en paginaweergaven dan in 2018. Gemiddeld bekijkt een gebruiker 1,9 pagina's per bezoek aan de website. Zo'n bezoek duurt gemiddeld 1:17 minuten met een *bouncepercentage* van 71% (het aandeel bezoekers dat de website verlaat na het bekijken van één pagina). De korte bezoektijd en het hoge *bouncepercentage* is te verklaren doordat consumenten vaak doelgericht zoeken naar de classificatie van een titel (via bijvoorbeeld Google) en meteen op de gewenste pagina uitkomen.
Twee derde van de bezoekers bekijkt kijkwijzer.nl via een mobiel apparaat, bijna een kwart kijkt via een desktop en 7,5% op een tablet. Desondanks wordt relatief weinig gebruik gemaakt van Kijkwijzer Mobiel (een aangepaste versie van de desktopsite, te bereiken via kijkwijzer.nl/m). In totaal zijn in 2019 153.998 pagina's door 36.187 gebruikers bekeken via Kijkwijzer Mobiel.
Populaire pagina's zijn algemene info-pagina's over Kijkwijzer en over het toelatingsbeleid. Wat betreft producties worden vooral populaire bioscoopfilms opgezocht; in 2019 zijn dat bijvoorbeeld *Avengers: Infinity War* en *Frozen 2*.

Social media en monitoring
Het aantal volgers van Kijkwijzer op Twitter is klein (526) en groeit nauwelijks ten opzichte van voorgaande jaren. Wel worden de tweets van @DeKijkwijzer gemiddeld bijna 75.000 keer per maand gezien. De interactie met die tweets ligt echter vrij laag: de *engagement rate* ligt onder de 1%. Op LinkedIn is de interactie met Kijkwijzer beter: 15% van de gebruikers die een post zien, hebben er interactie mee door bijvoorbeeld op 'like' te klikken.

Het NICAM monitort het online gedrag van consumenten: hoe praten zij online over Kijkwijzer, hoe maken ze gebruik van de website en hoe komen ze bij Kijkwijzer terecht? De meeste bezoekers komen op de site via Google waar vooral wordt gezocht op 'Kijkwijzer', gevolgd door de titel van een populaire film. Veelgebruikte zoektermen zijn in 2019 bijvoorbeeld 'Frozen 2 leeftijd' en 'Kijkwijzer Harry Potter'.
Slechts 5% van de mensen die een link naar Kijkwijzer op Google zien, klikken hier op.

Onderzoek

In 2019 heeft het NICAM meerdere onderzoeken laten uitvoeren, waaronder ook onderzoeksprojecten die zijn uitgevoerd door studenten en scholieren.
Onderzoeksbureau The Choice heeft onderzoek gedaan naar het kijkgedrag van kinderen, door middel van dagboekonderzoek onder kinderen tussen 8 en 11 jaar. Een week lang hielden de deelnemende kinderen precies bij wat zij keken via audiovisuele media: televisie, video on demand (vod) en internet (met name YouTube). Zij hielden ook bij met wie en op welk apparaat zij keken. Het dagboekjesonderzoek maakt inzichtelijk dat er verschil zit in de manier waarop jongeren naar *content* op verschillende platforms kijken. Naar lineaire televisie wordt vaker samen en op het televisiescherm gekeken. Platforms als Netflix, Videoland, Uitzending gemist en YouTube worden vaker alleen of samen met vriendjes of vriendinnetjes en vaker op draagbare apparaten bekeken. YouTube wordt het meest alleen en op een tablet of smartphone bekeken. Verder bleek uit het onderzoek dat de kinderen maar weinig in aanraking komen met 16 jaar *content*, ook niet op vod-platforms. Producties met een 12 jaar classificatie worden iets vaker bekeken en meer via lineaire televisie dan via vod-platforms.

Scholieren en studenten
Masterstudenten van de Radboud Universiteit Nijmegen deden in januari focusgroeponderzoek onder ouders. Zij onderzochten welke informatiebehoeften ouders hebben met betrekking tot de mediaopvoeding van hun kinderen, en hoe Kijkwijzer zijn website zou kunnen optimaliseren om bij deze behoeften aan te sluiten. Een belangrijke conclusie was dat ouders graag meer gedetailleerde en gepersonaliseerde informatie zouden krijgen. Enerzijds van professionals, bijvoorbeeld over mediaeffecten, maar anderzijds ook van andere ouders. Ouders zouden ook gemakkelijk in contact willen komen met Kijkwijzer via een hulplijn of een chatfunctie. Verder bleek dat ouders de Kijkwijzer site niet zo snel opzoeken en het makkelijker en toegankelijker zouden vinden om via een mobiele telefoon naar informatie te zoeken. De studenten stelden daarom voor meer aan promotie voor de website te doen en een app beschikbaar te maken.

Begin 2019 vond *Topklas Digital Design* plaats. De Topklas bestaat uit 60 scholieren uit de regio Hilversum die hun klaslokaal verlaten om met een actuele mediacase aan de slag te gaan binnen het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid. De cases worden aangeleverd door verschillende mediabedrijven en zijn gericht op de toekomst. Het traject wordt uiteindelijk afgesloten met een heus gala, hier mogen de deelnemers hun concept presenteren en prototypes demonstreren aan het publiek. De Kijkwijzer Topklas heeft gewonnen met hun idee voor een Kijkwijzer voor YouTube.

Twee masterstudenten van de Erasmus Universiteit Rotterdam schreven in 2019 hun scripties over Kijkwijzer. Een studente deed onderzoek naar een concept voor Kijkwijzer in het online domein. Voor haar scriptie interviewde zij YouTubers over hun uploadproces en hun visie op het informeren over media effecten.
De andere studente van de Erasmus Universiteit bracht voor haar masterscriptie in kaart welke behoeften ouders van kinderen in de leeftijd 9 tot 12 jaar hebben op het gebied van mediaopvoeding en hoe Kijkwijzer daar nog beter op in zou kunnen spelen. Zij onderzocht dit middels interviews met de doelgroep.

Een groep masterstudenten van de Radboud Universiteit Nijmegen startte in opdracht van het NICAM in 2019 met het opzetten van focusgroeponderzoek naar het online kijkgedrag van jonge tieners (12 t/m 14 jaar). Centraal staat in dit onderzoek de beleving van online *content* en de vraag of en hoe jongeren gewaarschuwd willen worden voor heftige, mogelijk schadelijke *content* in het online domein.

Klachten

Iedereen die het oneens is met de classificatie van een audiovisuele productie kan een klacht indienen bij het NICAM. Met een klachtenformulier op de website van Kijkwijzer kan worden aangegeven waar en wanneer de mogelijke fout is geconstateerd. De klachtenbehandeling draagt bij aan de kwaliteit van Kijkwijzer. Een steekhoudende klacht kan leiden tot een aanpassing van de classificatie of van het uitzendtijdstip. Dit is van belang om de betrouwbaarheid van Kijkwijzer te waarborgen.

Daarnaast is Kijkwijzer een dynamisch systeem dat zich aanpast aan veranderende maatschappelijke normen en waarden. Klachten kunnen een signalerende rol hebben ten aanzien van in de samenleving heersende opvattingen.

Het NICAM-bureau onderzoekt iedere ontvangen klacht. Als daaruit blijkt dat de Kijkwijzer regels niet goed zijn toegepast, kan het bureau bemiddelen of de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie. Indien er volgens het bureau geen sprake is van een overtreding van de Kijkwijzer regels, wordt dit aan de indiener van de klacht uitgelegd. Dit betreft het merendeel van de klachten. In dat geval wordt uitleg gegeven over de Kijkwijzer criteria, de classificatie van de film of het programma of wordt uitleg gegeven over het toelatingsbeleid van bioscopen. Ook wordt een klager in sommige gevallen verwezen naar een andere instantie wanneer de klacht over iets anders dan de Kijkwijzer regels gaat.

Bemiddeling bij een terechte klacht houdt in dat het NICAM de uitvoerder van de classificatie verzoekt binnen 3 werkdagen de classificatie of het uitzendtijdstip aan te passen. Indien de aangeslotene het advies overneemt, is de klacht zonder procedure bij de Klachtencommissie afgehandeld. De klager wordt geïnformeerd dat de classificatie of het uitzendtijdstip is aangepast, waarbij de klager alsnog de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

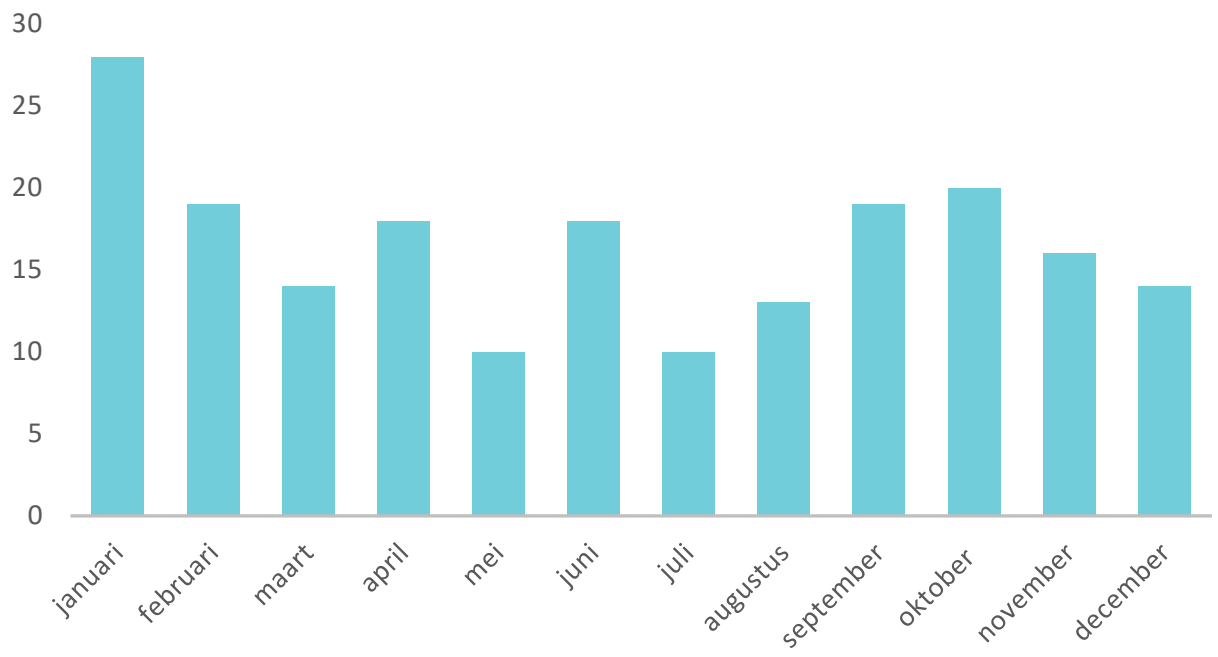
Indien de aangeslotene het advies van het bureau niet (binnen 3 werkdagen) overneemt, wordt de klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie.

Een klacht wordt onverwijld – zonder de mogelijkheid van bemiddeling – voorgelegd aan de Klachtencommissie als de productie helemaal niet is geclassificeerd (behalve als het uiteindelijk om een Alle Leeftijden productie blijkt te gaan). De Klachtencommissie wordt ook meteen ingeschakeld als er sprake is van een groot verschil – minstens 2 leeftijdscategorieën – tussen de uitgevoerde classificatie en de classificatie waar het NICAM-bureau na een toetsing op uitkomt.

Aantal klachten algemeen

In 2019 zijn 199 klachten ingediend, dit komt neer op een gemiddelde van 17 klachten per maand. Dit is aanmerkelijk minder dan in 2018, toen 251 klachten zijn ingediend (een afname van 21%). De daling kan worden verklaard door het ongebruikelijk grote aantal klachten in 2018 over een bioscoopfilm (33 klachten over *Maze Runner: The Death Cure*). Dat er in 2018 sprake was van een piek wordt ook bevestigd door het aantal van 197 klachten n 2017.

Aantal klachten per maand



Aantal klachten per sector

De 199 ingediende klachten zijn als volgt verdeeld over de verschillende sectoren:

Verdeling klachten over sectoren

	2019	2018
Televisie	103	146
Bioscoop	48	77
Dvd	10	7
Video on demand	25	16
Overige	13	5

In 2019 zijn 103 klachten over televisie ingediend (52% van het totale aantal klachten). In 2018 waren dat er 146. In 2019 hadden 66 klachten (64%) betrekking op een commerciële televisieomroep en 32 klachten (31%) op een publieke omroep. In de maand januari is er geklaagd over het programma *Ninja Nanny*. In dit programma komt Grof Taalgebruik voor, waarvoor echter niet is gewaarschuwd middels de pictogrammen. Ook over de film *Men Women and Children* zijn relatief veel klachten. Kijkers storen zich onder meer aan het volgens hen veel voorkomende seksueel georiënteerde taalgebruik. Daarnaast zijn er veel klachten over het programma *Utopia*. Kijkers storen zich vooral aan het volgens hen asociale (pest)gedrag en taalgebruik van de

bewoners in deze *reality*-serie. De overige klachten over televisie zijn meer algemeen van aard en hebben geen betrekking op Kijkwijzer, zoals klachten over programmering en het aantal herhalingen.

Over bioscoopfilms zijn in 2019 48 klachten ingediend (24% van het totale aantal klachten). In 2018 waren dat er 77. De meeste klachten hebben betrekking op de (onjuiste) classificatie van de bioscoopfilm. Twaalf klachten gaan over het toelatingsbeleid van bioscopen bij films met een 16 jaar classificatie en zeven klachten hebben betrekking op verkeerd geprogrammeerde trailers.

Over dvd's en vod zijn in 2019 35 klachten ingediend (18% van het totale aantal klachten). In 2018 werden 21 klachten ingediend over deze sectoren.

Klachtenbehandeling

In 2019 heeft het NICAM bij 63 klachten (42 unieke titels) een verzoek tot aanpassing van de classificatie en/of uitzendtijdstip gedaan of de Klachtencommissie ingeschakeld. Daarvan stammen 9 klachten (over 6 titels) nog uit 2018. In de bijlage is een compleet overzicht te vinden van de uitkomsten van de bemiddelingen en uitspraken van de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep per titel.

Bemiddelingen
In 2019 is bij 33 titels succesvol bemiddeld en hoeft de Klachtencommissie geen van deze klachten in behandeling te nemen. In 2018, toen er bij 28 titels is bemiddeld, heeft de Klachtencommissie vervolgens wel 2 van deze klachten behandeld.

Behandelde klachten door de Klachtencommissie en Commissie van Beroep
De Klachtencommissie heeft in 2019 9 klachten behandeld. Bij 8 klachten is de Klachtencommissie direct ingeschakeld en 1 keer is de Klachtencommissie ingeschakeld nadat de distributeur het advies van het Kijkwijzer-bureau niet heeft opgevolgd. De Commissie van Beroep is 2 keer in actie gekomen.
Hieronder volgt een overzicht met beschrijving van de door de commissies behandelde zaken.

Naar aanleiding van klachten heeft de Klachtencommissie de commercial van ***Halloween*** behandeld die door de omroep was uitgezonden vóór 20.00 uur. De klacht had betrekking op de inhoud en het uitzendtijdstip van de commercial. De commercial was in eerste instantie geclassificeerd met 12 jaar vanwege angst. De correcte classificatie bleek echter 16 jaar te zijn vanwege hevige griezeleffecten in combinatie met zeer angstaanjagende geluiden en zeer angstige mensen. Hierdoor had de commercial pas na 22.00 uur uitgezonden mogen worden. De klachtencommissie achtte de klacht gegrond en heeft de omroep een waarschuwing gegeven.

Zombielars was door de omroep geclassificeerd op 9 jaar vanwege angst met grof taalgebruik. Naar aanleiding van de klacht heeft het Nicam- de film bekeken en de distributeur geadviseerd de classificatie aan te passen naar 12 jaar vanwege geweld. De distributeur heeft dit advies niet opgevolgd. Op grond van de klachtenprocedure van het NICAM werd de klacht vervolgens voorgelegd aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie oordeelde dat de classificatie 9 jaar juist was en de klacht dus ongegrond.

Het programma ***House of Talent*** werd om 19.00 uur uitgezonden. Klaagster was van mening dat in de aflevering van 14 november 2018 overmatig alcoholgebruik was te zien, wat niet in de vooravond had mogen worden uitgezonden. Overmatig alcoholgebruik leidt binnen het Kijkwijzersysteem tot de leeftijdsclassificatie 12 jaar en mag pas na 20.00 uur worden uitgezonden. De Klachtencommissie heeft de aflevering van *House of Talent* bekeken en concludeerde dat daarin geen overmatig alcoholgebruik was te zien. Zij oordeelde dat de classificatie van de aflevering niet hoger uitkwam dan 9 jaar en daarom om 19.00 uur mocht worden uitgezonden. De klacht werd ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van een klacht heeft de Klachtencommissie een aflevering van het televisieprogramma ***New Church Creation*** bekeken. In deze aflevering was een animatie te zien van Jezus aan het kruis. De Klachtencommissie vond dat er in de animatie sprake is van zeer ernstig lijden en ernstige verwondingen en geclassificeerd moest worden op 12 jaar vanwege angst. De aflevering had daardoor niet voor 20.00 uur mogen worden uitgezonden. De Klachtencommissie heeft een boete opgelegd.
De omroep heeft tegen de door de Klachtencommissie opgelegde boete beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep die de uitspraak van de Klachtencommissie bevestigde.

De classificatie van de tv-serie ***Nightflyers*** is 16 jaar vanwege geweld met grof taalgebruik. Echter bij de serie-informatie en bij de start van de afleveringen is als classificatie Alle Leeftijden met grof taalgebruik getoond.
De Klachtencommissie oordeelde dat deze informatievoorziening niet juist was. Zij verklaarde de klacht gegrond en de aangeslotene kreeg een waarschuwing. De aangeslotene heeft na ontvangst van de klacht meteen de juiste classificatie vermeld van 16 jaar vanwege geweld met grof taalgebruik.

De serie ***Typisch Zeewolde*** is door de omroep geclassificeerd op Alle Leeftijden. De klacht had betrekking op overmatig softdrugsgebruik in een aflevering van *Typisch Zeewolde*. De Klachtencommissie oordeelde dat er geen sprake is van overmatig softdrugsgebruik en dat de classificatie door de omroep juist is en de klacht ongegrond.

Volgens de klager was er sprake van discriminatie in een aflevering van het programma ***IsraelCNN***. De Klachtencommissie is van oordeel dat in de aflevering wellicht een eenzijdige politieke mening wordt gegeven, maar dat die niet kan worden beschouwd als discriminatie volgens de Kijkwijzer criteria. De klacht is daarom ongegrond.

De klacht ging over het te vroege uitzendtijdstip van de muziekclip ***Waarom zoeken naar liefde,*** die geclassificeerd is met 16 jaar. Uitgaande van deze classificatie oordeelde de Klachtencommissie dat de omroep de muziekclip op een te vroeg tijdstip heeft uitgezonden. Met een leeftijdsclassificatie van 16 jaar had dit alleen tussen 22.00 uur en 06.00 uur mogen gebeuren. De klacht was gegrond en de omroep heeft een waarschuwing gekregen.

De bioscoopfilm ***De club van lelijke kinderen*** is door de distribiteur geclassificeerd op 6 jaar vanwege geweld en angst met grof taalgebruik. De klacht had onder andere betrekking op de categorie angst. De Klachtencommissie is van oordeel dat er in de film angstwekkende elementen voorkomen die mogelijk schadelijk kunnen zijn voor kinderen jonger dan 9 jaar. De klacht is gegrond verklaard en de distributeur heeft een waarschuwing gekregen. .

Kwaliteitsbewaking

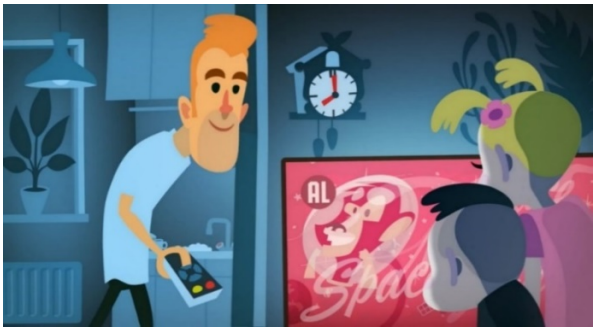
Het NICAM voert jaarlijks een steekproefsgewijze controle uit op de kwaliteit en de toepassing van de Kijkwijzer classificaties. Ook de juistheid van uitzendtijdstippen en de vermelding van de classificaties in online filmagenda's en programmaoverzichten worden gecheckt. De resultaten van deze controles worden gerapporteerd aan het Commissariaat voor de Media. Hieronder volgt een samenvatting van de uitkomsten.

De kwaliteit van de classificaties
Uit de controle in 2019 blijkt dat de juistheid en toepassing van de classificaties over het algemeen zeer goed is. De omroepen en tv-zenders hebben 99% van de onderzochte programma's op het juiste tijdstip uitgezonden. De leeftijdsclassificaties van televisieprogramma's zijn in 84% van de gevallen geheel correct. Bij de bioscoopfilms ligt het percentage op 100%.
Als bij controles onregelmatigheden worden gesignaleerd, wordt contact opgenomen met de betreffende organisatie met het verzoek de onregelmatigheid te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen. Ook worden de resultaten van de controles gebruikt ter verbetering en verfijning van het classificatiesysteem.

Pilot aanpassing uitzendtijden

Begin 2018 is een pilot gestart met omroepen om te toetsen of de huidige regels omtrent uitzendtijden aangepast kunnen worden. De pilot testte de effecten van de uitzending van programma's met een classificatie van 16 jaar op een vroeger tijdstip: vanaf 20.00 uur in plaats van 22.00 uur. Deelnemende partijen aan de pilot zijn RTL Nederland, Talpa TV, Viacom, Fox en NPO voor programmering op de zenders RTL 4, RTL5, RTL7, RTL8, RTLZ, NET5, Veronica, SBS6, SBS9, Spike, Fox en NPO3.

Eind 2018 is de pilot geëvalueerd met behulp van onderzoeken en van adviezen van de Advies- en Compliance-commissie. Naar aanleiding van de goede resultaten is besloten de pilot in 2019 te verlengen om meer onderzoek te kunnen doen. Aan het vervolg van de pilot in 2019 is de voorwaarde gesteld ouders en kinderen beter te informeren met een publiekscampagne. De billboards met de extra waarschuwing die voorafgaand aan 16 jaar films worden getoond, kregen een Kijkwijzer identiteit en er is een Kijkwijzer spotje gemaakt om ouders te attenderen op de *content*, op Kijkwijzer en op kindersloten. Deelnemende omroepen hebben de publiekscampagne over het algemeen goed ingezet.
Ook tijdens de verlenging van de pilot kwamen er nauwelijks reacties van het publiek op de vervroegde uitzendtijden.



Visual uit Kijkwijzerspotje dat sinds maart 2019 op televisie uitgezonden wordt door de zenders die deelnemen aan de pilot.

Still van het billboard dat getoond wordt voor 16 jaar programma's die als onderdeel van de pilot eerder worden uitgezonden dan 22.00 uur.

In 2019 is op verzoek van de Advies- en Compliance-commissie onderzoek uitgevoerd door Choice Insights + Strategy naar het mediagedrag van kinderen in de leeftijd 8 t/m 11 jaar. De vraag was of kinderen in aanraking komen met *content* waar zij eigenlijk nog te jong voor zijn en welke rol spelen televisie en de andere apparaten daarbij? De conclusie van dit onderzoek was dat de pilot nauwelijks invloed heeft gehad op de blootstelling van deze groep aan *content* waarvoor ze nog te jong zijn.

Uit de publieksreacties en onderzoeken naar aanleiding van de pilot is geconcludeerd dat het verantwoord is om de verandering van de uitzendtijden, onder de voorwaarden van de extra informatievoorziening, op te nemen in het reglement van het NICAM.

Internationale ontwikkelingen

International Classifiers Conference
Begin februari vond in Los Angeles de International Classifiers Conference plaats. Dit jaar werd deze georganiseerd door de MPAA, de organisatie die verantwoordelijk is voor leeftijdsclassificaties van films in de Verenigde Staten. Tijdens de conferentie deelden de classificatie organisaties uit verschillende landen hun vraagstukken met elkaar. Belangrijke onderwerpen waren dit jaar: de classificatie van seksueel geweld en de bescherming van minderjarigen tegen (online) pornografie. Verschillende classificatiesystemen verhoogden onlangs hun leeftijdsgrenzen voor seksueel geweld. Een andere trend

was de aandacht voor (online) pornografie; Nieuw Zeeland was een onderzoek gestart naar de omgang van tieners met pornografie en Groot-Brittannië presenteerde een leeftijdsverificatiesysteem voor online pornowebsites. Andere thema's die aan bod kwamen waren: de classificatie van video on demand en *user generated content*, hoe om te gaan met leeftijdsclassificaties van oude films, en de manier waarop classificaties in verschillende landen tot stand komen.

Europese vergelijking classificaties

Om een beeld te krijgen van de Kijkwijzerclassificaties ten opzichte van de classificaties in de ons omringende landen wordt elk jaar een internationale vergelijking opgenomen in deze rapportage.

Het Duitse mediatijdschrift *TV Diskurs* publiceert elk kwartaal een vergelijking van de classificaties van recente bioscoopfilms in zes Europese landen. Naast Nederland, zijn dat Duitsland, Groot-Brittannië, Oostenrijk, Denemarken en Zweden.

Hoewel de vergelijking van de classificaties met andere landen interessant is, moet de betekenis daarvan worden gerelativeerd. In de verschillende landen worden niet dezelfde uitgangspunten en criteria gebruikt voor het classificeren van bioscoopfilms. Kijkwijzer hanteert specifiek het criterium van mogelijke schadelijkheid voor de classificaties. Filmkeuringen in andere landen nemen ook aspecten als context, geschiktheid en suggestie mee in de classificatie en hanteren soms andere normen vooral wat betreft seks en geweld.

De vergelijking van 47[1] bioscoopfilms laat zien dat de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer grotendeels overeenkomen met de classificaties in de andere landen, ondanks de verschillen in classificatiemethode en cultuur.

Verantwoordelijk voor de classificatie in de verschillende landen:	
Nederland	Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (NICAM)
Duitsland	Freiwillige Selbstcontrolle der Filmwirtschaft (FSK)
Groot-Brittannië	British Board of Film Classification (BBFC)
Oostenrijk	Austrian Board of Media Classification (ABMC)
Denemarken	Medierådet for Børn og Unge
Zweden	Swedish Media Council

[1] Doorgaans zijn dit er 48, maar één titel (Alita: Battle Angel) wordt in *TV Diskurs* dubbel genoemd.

Titel	NL	D	GB	A	DK	S
Once Upon a Time … in Hollywood	16	16	18	16	15	15
Fast & Furious: Hobbs & Shaw	12	12	12A	12	11	11
Spider-Man: Far from Home	12	12	12A	10	11	11
Angel has Fallen	16	16	15	16	15	-
Crawl	16	16	15	14	15	-
Men in Black: International	12	12	12A	10	11	11
Brightburn	16	16	15	16	15	15
Anna	16	16	15	16	15	-
Midsommar	16	16	18	16	15	-
Alita: Battle Angel*	12	12	12A	12	11	11
Rambo: Last Blood	16	18	18	16	15	-
It Chapter Two	16	16	15	16	15	15
Avengers: Endgame	12	12	12A	12	11	11
Us	16	16	15	14	15	15
Hellboy	16	16	15	16	15	-
After	12	0	-	12	11	7
The Curse of La Llorona	16	16	15	16	15	15
John Wick: Chapter 3 – Parabellum	16	18	15	16	15	-
The Hustle	12	6	12A	10	0	0
Stan & Ollie	9	0	PG	0	7	0
Dark Phoenix	12	12	12A	12	11	11
Greta	16	16	15	14	15	-
Pokémon Detective Pikachu	9	6	PG	8	11	11
Rocketman	12	12	15	12	11	7
Alita: Battle Angel*	12	12	12A	12	11	11
Mary Queen of Scots	16	12	15	14	11	15
Glass	16	16	15	14	15	15
Captain Marvel	12	12	12A	10	11	11
Cold Pursuit	16	16	15	12	15	15
Green Book	12	6	12A	10	7	11
Creed II	12	12	12A	12	11	11
Aquaman	12	12	12A	12	11	11
The Favourite	12	12	15	12	11	11
Boy Erased	12	12	15	14	15	11
Destroyer	16	12	15	-	15	15
Vice	16	6	15	12	15	15
Bohemian Rhapsody	12	6	12A	6	7	AL
Searching	12	12	12A	10	-	11
Utøya 22. Juli	12	12	15	-	15	15
First Man	6	12	12A	12	11	11
Venom	12	12	15	14	15	15
Widows	16	16	15	16	15	-
A Simple Favor	12	12	15	12	11	11
The Crimes of Grindelwald	9	12	12A	10	11	11
Halloween	16	16	18	16	15	-
The Happytime Murders	16	12	15	-	11	11
Mortal Engines	12	12	12A	12	11	11
The Girl in the Spider's Web	16	16	15	-	15	15

Legenda:

- = Nog onbekend

A = Accompanied / Onder begeleiding van een volwassene

PG = Parental Guidence / Onder begeleiding van de ouders

(Bron: TV Diskurs, Verantwortung in audiovisuellen Medien; editie 1, 2, 3 en 4, 2019).

2.3 PEGI

Het NICAM beheert en geeft uitvoering aan PEGI, het Europese classificatiesysteem voor games. PEGI, wat staat voor Pan European Game Information, is gebaseerd op het Nederlandse Kijkwijzer en informeert ouders over de mogelijke schadelijkheid van een spel met het oog op de bescherming van minderjarigen. Het systeem is in 2003 opgezet door de belangrijkste internationale game-platformhouders en -distributeurs.

Classificaties

De onderstaande cijfers geven aan hoeveel games voor traditionele gamesystemen in 2019 een PEGI-classificatie hebben gekregen. Traditionele gamesystemen zijn: game streamingdiensten als Google Stadia, games voor de PC, en games voor de consoles van Nintendo, Sony en Microsoft.

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Totaal	2214	1824	1550	1687	1866	1778	1978	2142	1755

In 2019 zijn 1755 games geclassificeerd via het PEGI-systeem, in 2018 waren dit nog 2142 games. Dit is een daling van 18% ten opzichte van 2018. De daling is enigszins te verklaren aan de hand van de levenscycli van de huidige consoles. De verwachting is dat de nieuwe generatie van Playstation en Xbox zich volgend jaar aandienen en dat ontwikkelaars daarop wachten met de uitbreng van nieuwe games. Bovendien maken steeds meer *storefronts* gebruik van het IARC-systeem voor hun games en zijn die die daarom niet in deze cijfers opgenomen.

Hieronder staan de cijfers over de verdeling van de leeftijden bij de PEGI classificaties.

Verdeling leeftijden totaal	3	7	12	16	18	Totaal
Totaal	450	365	404	323	213	1755
	26	21	23	18	12	100%

PEGI ontvangt nog steeds veel additionele games voor classificatie. Bij een additionele game brengt de uitgever eenzelfde spel uit op meerdere platformen waarvoor de game telkens opnieuw wordt geclassificeerd. De onderstaande tabel geeft inzicht in de hoeveelheid unieke titels en laat deze additionele games buiten beschouwing.

Verdeling leeftijden titels	3	7	12	16	18	Totaal
Unieke titels	256	222	226	172	76	952
	27	23	24	18	8	100%

Evenals Kijkwijzer hanteert het PEGI-systeem een aantal inhoudscategorieën die tot een leeftijdsclassificatie leiden. De tabel hieronder laat zien hoe vaak bepaalde inhoud met welke leeftijd is geclassificeerd:

Verdeling inhoud en leeftijd	3	7	12	16	18	Totaal
Violence		334	305	261	204	1104
Bad Language		-	205	112	158	475
Fear/Horror		119	42	-	-	161
Sex		-	67	16	2	85
Drugs/Alcohol		-	-	29	19	48
Gambling		-	5	2	24	31
Discrimination						0

In-game purchases

In het derde kwartaal van 2018 is het *in-game purchases* pictogram geïntroduceerd in het PEGI-systeem. Dit pictogram geeft aan dat een spel digitale aankopen bevat. Van de 1755 spellen die PEGI in 2019 heeft bekeken, bevatten 214 spellen digitale aankopen.

Dit pictogram is niet gekoppeld aan een leeftijdscategorie.

Nieuw game platform: Google Stadia

Het NICAM heeft afgelopen jaar samengewerkt met Google om het bedrijf wegwijs te maken op het gebied van PEGI-classificaties. Het NICAM heeft in samenspraak met Google gewerkt om de infrastructuur voor het pre-release testproces te ontwerpen. Inmiddels zijn er tientallen spellen voor het platform geclassificeerd.

Reacties en klachten

In 2019 ontving PEGI de volgende aantallen informatieaanvragen en klachten:

	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
Klachten over classificaties	17	8	8	15	13	6	30	168	7	14	12	12	310
Klachten over advertenties	3	1	2	-	-	1	0	2	526	1	1	2	539
Informatie aanvragen	62	42	58	75	53	91	80	87	51	58	82	52	791
Commentaar	4	2	2	7	1	2	4	11	1	8	6	3	51
Vragen en opmerkingen	16	5	8	7	4	5	2	8	5	1	3	7	71
Klachten via pegionline.eu	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
Anders	13	8	18	27	7	29	23	28	13	38	23	28	255
Technische vragen	24	18	11	11	12	6	17	21	4	12	16	16	168
Totaal	**139**	**84**	**107**	**142**	**90**	**140**	**157**	**326**	**607**	**132**	**143**	**120**	**2187**

De piek in september is te wijten aan de promotiecampagne voor *NBA 2K20*. De trailer van deze game heeft veel stof doen opwaaien. De klachten en reacties hadden geen betrekking op de PEGI-classificatie.

Retailarchief

Het NICAM heeft een van de grootste gamesarchieven ter wereld. Inmiddels telt het archief meer dan 18.000 fysiek uitgebrachte spellen. In 2019 zijn daar 585 titels aan toegevoegd.

Codeursite
Het jaar 2019 stond in het teken van versie 2.0 van de classificatie website en hieraan gekoppeld een vernieuwing van de processen en bedrijfsvoering bij PEGI. In 2020 zal de laatste hand worden gelegd aan het verifiëren van de nieuwe structuren, waarna de vernieuwde database en website kunnen worden opgebouwd.

Veranderingen PEGI criteria

Self-harm
In 2019 is een werkgroep gestart met thema 'suïcide en automutilatie in games'. De werkgroep heeft onderzocht of er criteria geoperationaliseerd konden worden voor de PEGI-vragenlijst.
De werkgroep worstelt met de vraag welk inhoudspictogram en welke leeftijdsclassificatie er van toepassing zou moeten zijn. Daarbij is het lastig om elementen als realisme mee te nemen gezien de grote variëteit van impliciete of expliciete beelden waarin een vorm van suïcide of automutilatie is te zien.
Het realisme van de reactie op zelfbeschadiging is volgens de PEGI Experts Group niet zo relevant; het gaat volgens hen meer om de imiteerbaarheid van automutilerend gedrag.
De aanbevelingen van de werkgroep zijn tweeledig. De PEGI Code of Conduct voor uitgevers zal moeten worden aangepast, en suïcide en automutilatie zal expliciet worden benoemd bij de *theme question* in de PEGI-vragenlijst. De *theme question* is een aparte vraag die los staat van de algemene PEGI-vragenlijst. De nieuwe formulering hiervan is als volgt, met daarbij het schuingedrukte gedeelte als toevoeging:
'Does the game contain matters or subjects that are not otherwise dealt with by questions that you have answered in the PEGI questionnaire and which should be taken into account by the PEGI administrators to raise or lower the age rating given? *These could include self-harm and suicide, distressing content or other strong adult themes'.*

Controlled substances
De PEGI Experts Group heeft de volgende wijzigingen aangebracht in de criteria over roken en het aanmoedigen van het gebruik van verslavende middelen (zoals alcohol, recreatieve drugs, tabak):

PEGI 16:

Prominent use of tobacco or alcohol.	For this question to apply, the consumption of tobacco or alcohol needs to be an active and prominent part of the gameplay (where the player can actively choose to use these products). This will also include instances where the character gains advantage in the game using tobacco or alcohol (e.g. provides the player with a beneficial 'stat' increase).

PEGI 18:

Encouragement, glamorization or prominent promotion of the use of controlled substances.	This includes instances where the use of alcohol, recreational drugs or tobacco products are encouraged or glamorized (e.g. drinking games). The depictions might also show that the user of these substances is able to achieve success. Any promotion or advertisement needs to be prominent and the be part of the focus of the product. A simple background environmental element in a game would not trigger this question (e.g. a Heineken logo on the side of the pitch in a soccer match).

Gokken
De PEGI Experts Group heeft tijdens haar bijeenkomst de criteria over gokken tegen het licht gehouden. Waar PEGI's classificaties voorheen alleen zijn toegepast op *storefronts* die onderhevig zijn aan strikte richtlijnen over gokken, zijn er nu (middels IARC) PEGI-classificaties te vinden op *appstores* die een minder strikt beleid hebben ten aanzien van gok apps. Ook is de huidige politieke en sociale gevoeligheid ten aanzien van gokken aanleiding geweest om het onderwerp te agenderen.
Er is besloten om het huidige PEGI-criterium over gokken te verhogen van PEGI 12 naar PEGI 18. Dat betekent dat een spel PEGI 18 geclassificeerd zal worden als het:

- Instructies bevat voor traditioneel gokken (casino stijl).
- De speler gokregels aanleert.
- Gokken verheerlijkt of aanmoedigt.

Horror
PEGI's criteria kennen twee leeftijdscategorieën op het gebied van angst, te weten PEGI 7 angst en PEGI 12 horror. Tijdens de PEGI Experts Group bijeenkomst heeft het NICAM een presentatie gegeven over het huidige aanbod van het *survival horrorgenre*.
Er wordt een werkgroep geformeerd die gaat onderzoeken of de huidige horror categorie uitgebreid moet worden met PEGI 16 of 18. De werkgroep zal bestaan uit wetenschappers, pedagogen, vertegenwoordigers van de Video Standards Council en van het NICAM.

Internationale bijeenkomsten

Gamescom
Jaarlijks wordt in augustus een van de grootste gamebeurzen ter wereld georganiseerd: de Gamescom in Keulen. Dit jaar waren er 1037 exposanten. De beurs trok meer dan 370.000 fans en professionals. NICAM was zoals elk jaar op de beurs aanwezig om PEGI-codeurs te ontmoeten, te helpen en te adviseren over aanstaande projecten.

Storefront meeting
Op 22 mei vond een *storefront meeting* plaats in Brussel. Dit was een bijeenkomst van de grote platformhouders/uitgevers van games samen met de organisaties die PEGI beheren en uitvoeren (ISFE, VSC en het NICAM). Er werd gesproken over de stand van zaken met betrekking tot het tonen van de IARC- en PEGI-classificaties, het beleid dat deze partijen hebben met betrekking tot *parental controls*, hoe ze om gaan met veranderende classificaties naar aanleiding van klachten, en over de komst van de nieuwe generatie spelconsoles.

Coders conference
Aansluitend op de storefront meeting vond op 23 mei de *PEGI coders conference* plaats in Brussel. Dit is een jaarlijkse bijeenkomst voor PEGI-codeurs met *keynotes* over alle recente ontwikkelingen op PEGI-gebied. Het NICAM heeft lezingen gehouden over het IARC-systeem, de PEGI-criteria en over technische en beleidsmatige ontwikkelingen.

PEGI meetings
In november waren in Dublin de jaarlijkse bijeenkomsten van de PEGI-board, Council, Complaints Committee en Experts Group. Het NICAM leverde bijdragen aan de bijeenkomsten van de PEGI Council en de PEGI Experts Group. Daarnaast heeft het NICAM een presentatie verzorgd over de PEGI-criteria, hiaten in de huidige PEGI-vragenlijst, statistieken en over recente ontwikkelingen. Prominente onderwerpen op de agenda van de Experts Group waren gokken, wapen simulatie apps en horror.

2.4 IARC

Het NICAM is uitvoerder van het PEGI-gedeelte binnen de International Age Rating Coalition (IARC). Door PEGI's participatie in het IARC-systeem zijn inmiddels ook miljoenen producten op de Google Play Store voorzien van PEGI-classificaties. Naast PEGI zijn in IARC de volgende classificatie organisaties vertegenwoordigd: ESRB (Noord-Amerika), ClassInd (Brazilië), USK (Duitsland), de Classification Board van Australië (ACB) en GRAC (Zuid-Korea). Zij bedienen gezamenlijk wereldwijd meer dan 1,5 miljard consumenten.

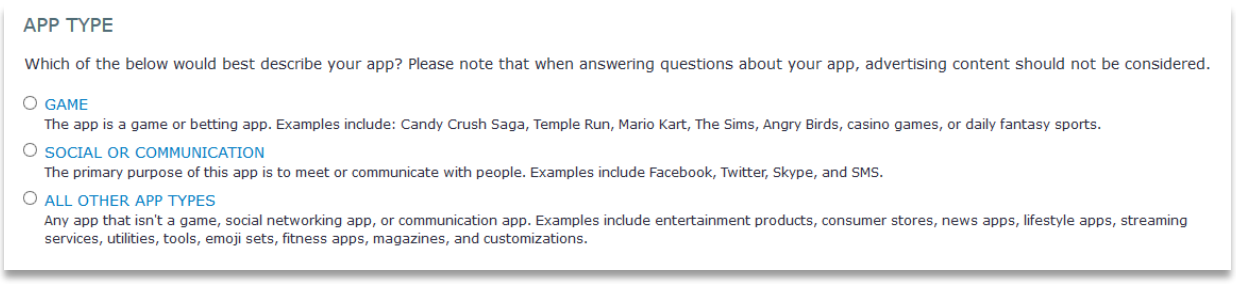
Voor de IARC heeft het NICAM in 2019 ruim 5200 apps getest. Het NICAM kijkt naar de producten die het meest worden gedownload en controleert vervolgens de classificatie. Met deze aanpak probeert het NICAM de kwaliteit van de classificatie bij een zo groot mogelijke groep consumenten te borgen. Het merendeel van deze geteste apps zijn te vinden op de Google Play store; ook de Windows Store, de Nintendo e-Shop en de Oculus store zijn steekproefsgewijs getest.

In de onderstaande figuur wordt een overzicht gegeven van de *storefronts* en de classificatieorganisaties waaraan zij zich hebben verbonden.

	Google Play	Microsoft Store for Windows and Xbox	Nintendo eShop	Oculus Store	PlayStation Store	Origin
Australian Government Classification Board (Games Only)	✓	✓	✓	✓		✓
CLASSIND	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESRB	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GRAC	✓			✓		
PEGI	✓	✓	✓	✓		✓
USK	✓	✓	✓	✓		✓

Nieuwe IARC vragenlijst

Het NICAM heeft een bijdrage geleverd aan een nieuwe versie van de IARC-vragenlijst waarbij het doel was de betrouwbaarheid van de uitkomsten te verbeteren. Dit is gelukt door de vragenlijst te vereenvoudigen naar 3 app types (voorheen 6). De ervaring leerde dat sommige typeringen bij de uitgevers voor verwarring zorgden met onbedoeld onjuiste classificaties als resultaat.


APP TYPE

Which of the below would best describe your app? Please note that when answering questions about your app, advertising content should not be considered.

○ GAME
The app is a game or betting app. Examples include: Candy Crush Saga, Temple Run, Mario Kart, The Sims, Angry Birds, casino games, or daily fantasy sports.

○ SOCIAL OR COMMUNICATION
The primary purpose of this app is to meet or communicate with people. Examples include Facebook, Twitter, Skype, and SMS.

○ ALL OTHER APP TYPES
Any app that isn't a game, social networking app, or communication app. Examples include entertainment products, consumer stores, news apps, lifestyle apps, streaming services, utilities, tools, emoji sets, fitness apps, magazines, and customizations.

In 2019 hebben Nintendo, EA's Origin en Microsoft alvast de nieuwe vragenlijststructuur geïmplementeerd. De verwachting is dat de overige IARC *storefronts* in het eerste kwartaal van 2020 gaan volgen.

2.5 Buro240a

De activiteit Buro240a is mogelijk gemaakt door het Ministerie van Justitie & Veiligheid. Dit project ondersteunt retailers, bioscopen en bibliotheken bij het naleven van artikel 240a van het Wetboek van Strafrecht. Mediabedrijven maken nog steeds gebruik van de informatie, al dan niet geïntegreerd in hun eigen e-learning omgeving. Op deze manier blijven winkelmedewerkers en bioscooppersoneel op de hoogte van de regelgeving. In 2019 hebben 1525 cursisten zich geregistreerd en de e-learning doorlopen.

2.6 YouRateIt en online media

YouRateIt is een classificatiesysteem dat het NICAM speciaal heeft ontwikkeld voor video's die online worden verspreid door niet-professionele makers. Deze beelden worden vaak beschikbaar gemaakt op social media als YouTube, Facebook en Twitter. Het mag duidelijk zijn dat ook deze zogenaamde *user generated content* schadelijke beelden kan bevatten voor kinderen.
YouRateIt biedt de mogelijkheid om met een eenvoudige, snel in te vullen vragenlijst deze filmpjes te voorzien van een leeftijds- en inhoudsclassificatie. De makers én de kijkers kunnen dit zelf doen.
Op dit moment zijn Italië, Engeland, Nederland, IJsland en Ierland aangesloten bij YouRateIt. Echter, het systeem wordt nog niet toegepast op de platformen.

Wetgeving
Op 25 mei 2016 heeft de Europese Commissie een voorstel gepubliceerd voor een nieuwe Europese mediarichtlijn (AVMSD). Het voorstel richt zich onder andere op een betere bescherming van minderjarigen tegen schadelijke audiovisuele content, niet alleen voor het aanbod op televisie, maar ook voor online mediadiensten en videosharing websites zoals YouTube. Indien het voorstel voor herziening van de richtlijn wordt aangenomen door de Europese Raad en het Europees Parlement, heeft dat gevolgen voor alle lidstaten en zal ook de Nederlandse wetgeving moeten worden aangepast. In november 2018 is de nieuwe richtlijn getekend, de lidstaten hebben tot september 2020 tijd om de regels te implementeren. Voor Nederland betekent dit dat de mediawet moet worden aangepast. Medio december 2019 is hiervoor een voorstel naar de Tweede Kamer gestuurd. Dit zal zijn vervolg krijgen in 2020.

2.7 MIRACLE

Het NICAM heeft deelgenomen aan MIRACLE, een project dat wordt ondersteund door de Europese Commissie. MIRACLE beoogt een universeel datamodel te ontwikkelen en uit te rollen, waarmee de internationale uitwisseling van classificatiedata op technisch vlak gestroomlijnd wordt en het gebruik kan worden verbreed. Het project is inmiddels succesvol afgerond en het datamodel is bij het NICAM toegepast in de Automatische Programma Interfaces (API).

3. Onze organisatie

De organisatie van het NICAM is gevestigd in het Mediacentrum op het Mediapark in Hilversum. De activiteiten van het NICAM worden uitgevoerd door het bureau dat bestaat uit een directie, een secretariaat en twee teams, respectievelijk voor Kijkwijzer en PEGI (10 fte).

3.1 Verslag Algemeen Bestuur

Het Algemeen Bestuur van het NICAM bestaat naast een onafhankelijk voorzitter uit 8 personen die worden benoemd door de aangesloten brancheorganisatie. Bestuursleden verrichten hun werkzaamheden onbezoldigd. De leden van het Algemeen Bestuur worden benoemd voor een periode van vier jaar, met tweemaal de mogelijkheid tot herbenoeming. Het Algemeen Bestuur benoemt buiten zijn midden de voorzitter, die onafhankelijk is van de audiovisuele branches en de aangesloten bedrijven. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is herbenoembaar voor een periode van vier jaar. In de zomer van 2019 heeft de voorzitter een functioneringsgesprek gehad met de vicevoorzitter en de penningsmeester, na consultatie van de overige leden.

Het Algemeen Bestuur is In 2019 vijf keer bij elkaar gekomen en er is één online vergadering gehouden. Tijdens die vergaderingen is onder meer de voortgang van projecten besproken, zoals de nieuwe leeftijdsindeling en uitzendtijden, en zijn de jaarrekening 2018 en de begroting 2020 goedgekeurd. Ook heeft het bestuur een zelfevaluatie gedaan.

Bij de bestuursvergaderingen is de directeur aanwezig. In 2019 heeft het bestuur ook een functioneringsgesprek gevoerd met de directeur.

3.2 Verslag Adviescommissie

De Adviescommissie adviseert gevraagd en ongevraagd over alle inhoudelijke aspecten die een rol spelen binnen het NICAM. Deze commissie bestaat uit deskundigen op het gebied van media, jeugd en onderwijs en uit vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties waaronder ouderorganisaties. De Adviescommissie voorziet in advies en fungeert als maatschappelijk klankbord.

De Adviescommissie heeft het afgelopen jaar drie keer vergaderd, in april, juni en december. Een terugkerend thema in 2019 was de online zichtbaarheid van Kijkwijzer. Het NICAM wil graag online meer en beter toegankelijke voorlichting bieden aan zowel ouders als jongeren. Uit onderzoek blijkt dat daar ook behoefte aan is bij ouders en jongeren. Het NICAM heeft deze behoeftes besproken met de Adviescommissie en met hen gebrainstormd over de opzet van een ‘gebruikswijzer’, over handreikingen naar deze doelgroepen en hoe die bereikt kunnen worden.
Daarnaast is de commissie gevraagd mee te denken over online bescherming van jeugdigen met betrekking tot *user generated content*.

3.3 Verslag Wetenschapscommissie

De Wetenschapscommissie van het NICAM, samengesteld uit deskundigen op het gebied van media en jeugd, bewaakt de inhoudelijke kwaliteit van de classificatiesystematiek. Dit impliceert dat zij zich buigt over de mogelijke consequenties voor de classificatiesystematiek van nieuwe wetenschappelijke inzichten, veranderend media-aanbod, ontwikkelingen in de samenleving en behoeftes van consumenten.
In 2019 heeft de Wetenschapscommissie daarom de aanzet gegeven tot meerdere aanpassingen van de criteria en vragenlijst die bij de classificaties worden gehanteerd. De Wetenschapscommissie van het NICAM kwam in 2019 zes keer bij elkaar. Centraal stond bij deze vergaderingen de ontwikkelingen van het Kijkwijzersysteem, vooral de aanpassingen van de vragenlijst door de toevoeging van nieuwe leeftijden in de tienercategorie. Daarnaast zijn geregeld actuele vraagstukken en relevante producties besproken.

Externe onderzoeken
De wetenschapscommissie adviseert ook bij de opzet van onderzoek dat het NICAM extern uit laat voeren. In 2019 had het NICAM een pilot met uitzendtijden waardoor tv-programma's met een 16 jaar classificatie eerder op de avond werden uitgezonden. Om te kunnen beslissen over de definitieve voortzetting hiervan, was het van belang het kijkgedrag van kinderen in kaart te brengen. Met de Wetenschapscommissie werd de opzet besproken van een dagboekjesonderzoek naar het kijkgedrag van jonge kinderen.
Daarnaast was er aandacht voor Kijkwijzer in het online domein. De inhoudsanalyse die het NICAM heeft uitgevoerd op populaire YouTubekanalen is met de Wetenschapscommissie gedeeld, en de commissie heeft meegedacht over een passend classificatiesysteem voor online streamingdiensten.

Convenant Commissariaat voor de Media
In 2019 hebben het NICAM en het Commissariaat van de Media het convenant tussen beide partijen geëvalueerd. Het resultaat hiervan zijn nieuwe afspraken – opgenomen in een addendum - waarin de validiteit en betrouwbaarheid van het Kijkwijzersysteem wordt gewaarborgd. De inhoud van het addendum is met de Wetenschapscommissie besproken.

Verantwoording nieuwe leeftijden 14 en 18
Er is door de Wetenschapscommissie een nieuwe verantwoording vastgesteld met daarin de wetenschappelijke onderbouwing voor de introductie van de nieuwe leeftijden 14 en 18 jaar en voor het systeem als geheel. De 14 jaar classificatie zal enerzijds gericht zijn op risicogedrag en anderzijds op films met angstwekkende elementen, die zodanig onrealistisch zijn dat ook jonge adolescenten hier afstand toe kunnen bewaren. De criteria voor de 18 jaar classificatie hebben betrekking op de meest heftige content, die ook voor oudere adolescenten nog schadelijk kan zijn en dus alleen voor volwassenen bestemd is. De vragenlijst is door de Wetenschapscommissie hierop aangepast.

Codeurcommissie
De Wetenschapscommissie ontvangt *feedback* van de Codeurcommissie, die bestaat uit een poule van ervaren codeurs uit de verschillende sectoren. En ze voorziet codeurs van advies in geval van twijfel over een classificatie.

3.4 Financieel

De financiering van het NICAM wordt hieronder per systeem beschreven.

Kijkwijzer
De financiering van Kijkwijzer is verdeeld op basis van een 50-50 afspraak tussen overheid en audiovisuele media. De 50% bijdrage van de media is verdeeld over alle partijen die belang hebben bij Kijkwijzer. Zij dragen bij op basis van een gelijkwaardige verdeling van rechten en plichten. Daarbij is het aantal classificaties een richtinggevend cijfer voor het belang dat de participant heeft bij Kijkwijzer en voor de bijdrage.

De hoofdbestanddelen van de bijdrage zijn:

- een vast lidmaatschapsbedrag per aangesloten bedrijf: € 150,-
- een vast bedrag per zender, die niet classificeert: € 1.000,-
- een vast bedrag voor de opleiding en ondersteuning van elke codeur: € 250,-
- een bedrag voor elke classificatie van een productie, waarvan de prijs jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld. In 2019 was dat € 37,- voor elke classificatie van een tv-programma of film. Bij een tv-serie wordt één bedrag voor alle afleveringen gerekend. Promo's, trailers, en clips voor Alle Leeftijden zijn niet belast met een bijdrage.

Licenties
De Sloveense media-autoriteit AKOS heeft met het NICAM een licentieovereenkomst voor het gebruik van het Kijkwijzersysteem in Slovenië. Hiervoor ontvangt het NICAM jaarlijks een licentiebedrag van € 5.000,-.
Daarnaast ontvangt het NICAM uit IJsland € 3.000,- als jaarlijkse licentievergoeding voor het gebruik van het Kijkwijzersysteem.

PEGI & IARC
In 2002 heeft de Interactive Software Federation of Europe (ISFE) het NICAM aangewezen als instituut voor het beheer en de (mede)uitvoering van het uniforme Europese classificatiesysteem voor games en computerspellen. Sinds 2013 is daar ook de classificaties van apps via het IARC bijgekomen. De PEGI-activiteiten van het NICAM worden volledig gefinancierd door ISFE/PEGI S.A.

Buro240a
De activiteit Buro240a is mogelijk gemaakt door het Ministerie van Justitie & Veiligheid. Dit project ondersteunt retailers, bioscopen en bibliotheken bij het naleven van artikel 240a van het Wetboek van Strafrecht. In 2019 is bij het ministerie subsidie aangevraagd voor een noodzakelijke vernieuwing van de website en het e-learning traject.

Balans

	2019 x € 1.000	2018 x € 1.000		2019 x € 1.000	2018 x € 1.000
Activa			**Passiva en eigen vermogen**		
Vaste activa	30.5	50	Eigen vermogen	1730	1656
Vlottende activa	1902	1707	Voorzieningen	36	39
			Kortlopende schulden	167	62
	1933	**1757**		**1933**	**1757**

Baten en lasten

	2019 x € 1.000	2018 x € 1.000
Baten		
Contributie	753	715
Vergoedingen	31	17
Boetes	6	2
Bijdragen	584	584
	1374	**1.318**
Lasten		
Bestuur en commissies	56	35
Personeelskosten	831	734
Huisvestingskosten	69	69
Algemene kosten	108	116
Activiteiten	195	269
Afschrijvingen op materiële vaste activa	20	20
	1280	**1.243**
Saldo	95	74
Financieel resultaat	1	
Buitengewoon resultaat	-	
Resultaat vóór belastingen	**94**	**74**
Belastingen	20	16
Resultaat ná belastingen	**73**	**58**
Resultaatverdeling		
Toevoeging aan algemene reserve	73	58

De jaarrekening is gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien door Accountantskantoor Kamphuis & Berghuizen. De betalingsorganisatie van het NICAM voorziet in een aantal regels voor het verifiëren en autoriseren van alle uitgaven. Het NICAM heeft de ANBI status.