



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

Datum	Onderwerp		
28 juni 2024	Metatoezicht NICAM 2023		
Uw kenmerk	Ons kenmerk	Contactpersoon	Doorkiesnummer

Geachte mevrouw Gräper,

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 2023*. 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 Kijkwijzerinstrument. 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, grof taalgebruik en gevaarlijk gedrag. 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 entertainmentretailers.

Het Commissariaat is belast met het uitoefenen van metatoezicht op de kwaliteit van het classificatie-instrument 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 beoordeelt de gegevens uit deze rapportage op basis van afspraken die het NICAM en het Commissariaat hebben vastgelegd in een 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.

Het Commissariaat toetst de rapportage van het NICAM 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. Het NICAM speelt een belangrijke rol bij de bescherming van minderjarigen tegen mogelijk schadelijke content. Middels Kijkwijzer biedt het ouders en jeugdigen een doeltreffend middel voor een geïnformeerde en veilige kijkervaring. Het belang van kwaliteitsborging van het instrument spreekt hierdoor voor zich.

Het Commissariaat heeft vastgesteld dat het NICAM ten behoeve van de rapportage over 2023 op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan het convenant. Alle onderdelen waarover moet worden gerapporteerd, komen in de rapportage aan bod en zijn voorzien van een begrijpelijke onderbouwing. Een toelichting per factor is te

vinden in bijlage 1. 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. Eventuele toelichtingen zijn verwerkt in deze brief met bijlage.

De rapportage laat zien dat het NICAM zich inspant om de kwaliteit en effectiviteit van Kijkwijzer op peil te houden en zijn verantwoordelijkheid serieus neemt ten opzichte van de (jeugdige) mediagebruiker. Dit gaat gepaard met de nodige uitdagingen. Het dynamische medialandschap en mediagebruik vergen nieuwe initiatieven om de relevantie en toepasbaarheid van het systeem om peil te houden. Zo vallen bepaalde video-uploaders sinds juli 2022 onder actief toezicht van het Commissariaat. Zij moeten zich melden bij het NICAM op grond van de Mediawet. Het NICAM beoordeelt vervolgens of een video-uploader schadelijke content maakt en deze zijn of haar video's moet beoordelen en classificeren. Op YouTube kunnen video-uploaders hiervoor gebruik maken van het eerder door het NICAM ontwikkelde Kijkwijzer Online. Dit is een aangepast Kijkwijzersysteem voor online videokanalen.

Het Commissariaat ziet dat het NICAM aandacht heeft voor ontwikkelingen binnen de mediasector en waardeert de ambitie van het NICAM om hier een rol te pakken. Zo heeft het NICAM in 2023 onderzoek gedaan om te kijken op welke wijze Kijkwijzer Online een adequate rol kan spelen op platforms als Instagram en TikTok. Het Commissariaat onderschrijft het belang dat jeugdigen ook op deze platforms op een doeltreffende manier tegen mogelijk schadelijke inhoud worden beschermd, te meer nu uit onderzoek van het NICAM blijkt dat mogelijk schadelijke media-inhoud veelvuldig voorkomt op platforms als TikTok en Instagram. Het NICAM merkt daarbij wel op dat deze vaak afkomstig is van kleine en internationale kanalen. Het dynamische medialandschap en mediagebruik vergen alertheid, flexibiliteit en slagvaardigheid van het NICAM om in te kunnen spelen op nieuwe uitdagingen.

Het Commissariaat rekent erop dat het NICAM het nodige in het werk stelt om de functionaliteit en kwaliteit van het Kijkwijzerinstrument in de toekomst op peil te houden en op effectieve wijze inspeelt op nieuwe vormen van media-aanbod.

Tot slot

Het Commissariaat is van oordeel dat het NICAM in 2023 zijn verantwoordelijkheden om de kwaliteit van het Kijkwijzerinstrument op peil te houden en de juiste toepassing ervan te bewaken naar behoren heeft vervuld binnen de kaders van het metatoezicht. De rapportage is een manier om de algehele effectiviteit van het Kijkwijzerinstrument marginaal te toetsen op basis van de in het convenant vastgestelde factoren. Het Commissariaat merkt op dat zich buiten de kaders van het metatoezicht mogelijk nieuwe risico's voordoen die raken aan de bescherming van minderjarigen, maar buiten het bereik van het huidige convenant vallen. Het Commissariaat en het NICAM hebben afgesproken de factoren van het metatoezicht tegen het licht te houden en deze beter geschikt te maken voor het veranderende medialandschap.

Hoogachtend,

Commissariaat voor de Media

drs. Amma Asante
Voorzitter

Bijlage 1: Beoordeling factoren convenant

Op grond van het convenant rapporteert het NICAM over acht verschillende factoren die, tezamen genomen, een beeld geven van het algehele functioneren van het Kijkwijzerinstrument.

De factoren zijn:

1. 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

2. Uitvoering en toepassing
 - a. Classificaties mogen alleen worden uitgevoerd door codeurs die succesvol een codeurstraining hebben doorlopen
 - b. Betrouwbaarheid van eindclassificaties
 - c. Aantal (gegronde) klachten per jaar
 - d. Inzet van handhavingsinterventies bij gegronde klachten

Onderdeel 1b, 1c en 2b maken dit jaar officieel geen onderdeel uit van de beoordeling binnen de rapportageverplichting. Het NICAM heeft ten aanzien van aspecten 1b en 2b een tussentijdse beoordeling verstrekt. Op basis daarvan zal het Commissariaat daarom deze aspecten toch kort aanstippen in deze brief.

1. Instrument

a) Validiteit vragenlijst

Iedere drie jaar beoordeelt de Wetenschapscommissie van het NICAM of de vragenlijst, aan de hand waarvan media-aanbod wordt geclassificeerd, vanuit wetenschappelijk oogpunt nog voldoende valide is. Vragenlijsten ter beoordeling van audiovisueel materiaal op mogelijk schadelijke content dienen aan te sluiten bij geldende wetenschappelijke inzichten en het media-aanbod. In 2023 heeft de Wetenschapscommissie zich opnieuw hierover gebogen, waardoor dit onderwerp dit jaar deel uitmaakt van de kwaliteitscontrole.

Het NICAM stelt in de rapportage dat het vragenformulier nog steeds valide is en aansluit bij de geldende wetenschappelijke inzichten en het veranderende mediaaanbod. De Wetenschapscommissie oordeelde dat de onderbouwing van de verschillende leeftijds- en inhoudscategorieën nog steeds inhoudelijk juist is. Hiermee is de validiteit van de vragenlijst aangetoond. De rapportage vermeldt dat, naar aanleiding van de herclassificatie van de film *Pietje Bell*, de Wetenschapscommissie van het NICAM specifiek aandacht heeft besteed aan de onderbouwing van de leeftijdsindicatie 9 jaar, in het bijzonder met betrekking tot fysiek geweld tegen kinderen. Kinderen kunnen bang worden van beelden van geweld tegen kinderen. De Wetenschapscommissie rapporteert dat vanaf ongeveer 9 jaar kinderen dergelijke

Bezoek [Hoge Naarderweg 78](#) • 1217 AH Hilversum

Post [Postbus 1426](#) • 1200 BK Hilversum

Contact cvdn@cvdn.nl • 035 773 77 00

angsten beter kunnen beheersen. Zij is van mening dat de onderbouwing van de leeftijdsindicatie 9 jaar, specifiek met betrekking tot fysiek geweld tegen kinderen, nog steeds correct is.

In 2022 bleken er theoretische en praktische aanknopingspunten voor een uitbreiding van de categorie geweld in de leeftijdsclassificatie 14 jaar. De rapportage van het NICAM vermeldt dat er in 2023 gewerkt is aan een nadere operationalisatie hiervan waar in 2024 vervolg aan wordt gegeven. Het Commissariaat gaat ervan uit dat uit de rapportage over 2024 meer zal blijken over de uitbreiding van de categorie geweld in de leeftijdsclassificatie van 14 jaar.

b) Aansluiting van Kijkwijzer (vragenlijsten en pictogrammen) bij het veranderende mediagebruik en andere relevante veranderingen in de maatschappij

Classificatie van media-aanbod vindt plaats aan de hand van het doorlopen van vragenlijsten. De Wetenschapscommissie rapporteert tweejaarlijks over de mate waarin vragenlijsten en pictogrammen aansluiten bij veranderend mediagebruik en andere relevante maatschappelijke ontwikkelingen. De volgende beoordeling zal plaatsvinden in 2024 en maakt daarom geen onderdeel uit van de rapportage. Wel beschrijft het NICAM de belangrijkste inspanningen en ontwikkelingen in 2023.

Het NICAM geeft aan dat er de afgelopen twee jaar onderzoek is gedaan naar de toepassing van Kijkwijzer op Instagram en TikTok. In 2022 bleek dat Kijkwijzer Online, een aangepaste Kijkwijzer voor video's op YouTube, minder geschikt was voor gebruik bij "short form" video's op deze platforms. Het onderzoek bestond uit vier deelonderzoeken welke in het laatste kwartaal van 2022 en het eerste kwartaal van 2023 werden uitgevoerd.

Het NICAM vermeldt dat de belangrijkste conclusie is dat mogelijk schadelijke media-inhoud veelvuldig voorkomt op platforms als TikTok en Instagram. Vaak is deze afkomstig van kleine en internationale kanalen.

Jongeren en ouders hebben behoefte aan informatie over schadelijke inhoud en willen duidelijk gewaarschuwd worden wanneer een video heftige, schadelijke beelden bevat. Uploaders begrijpen het belang van informeren bij schadelijke inhoud maar zijn om verschillende redenen niet gecharmeerd van het idee van een schermvullend billboard voorafgaand aan een video. Zij plaatsen liever een waarschuwing in hun video.

De Wetenschapscommissie van het NICAM vindt het van belang dat er beschermingsmaatregelen komen met betrekking tot alle mogelijk schadelijke inhoud op platforms. Deze zouden moeten gelden voor alle schadelijke content op deze platforms, daarom acht de Wetenschapscommissie een aanpak op platformniveau van belang. Het Commissariaat onderschrijft het belang van de bescherming van minderjarigen op platforms en acht het wenselijk dat er snel naar doeltreffende beschermingsmaatregelen wordt gekeken. Het onderzoek van het NICAM vormt hierbij een goed uitgangspunt. Hiermee is het NICAM al op de goede weg.

c) Tevredenheid van de eindgebruikers over het classificatiesysteem

In 2023 is geen publieksonderzoek uitgevoerd. Deze factor maakt daarom geen onderdeel uit van de rapportage en blijft hier onbesproken. Het NICAM zal in 2024 opnieuw een publieksonderzoek laten uitvoeren om de tevredenheid over Kijkwijzer te meten.

d) Mate waarin classificaties van films in andere landen verschillen en de mate waarin die verschillen kunnen worden verklaard

Jaarlijks vergelijkt het NICAM de 'Nederlandse' classificaties van enkele tientallen bioscoopfilms met classificaties van dezelfde films in een aantal andere landen. De landen die in de vergelijking worden betrokken zijn Duitsland, Groot-Brittannië, Oostenrijk, Denemarken en Zweden. Het NICAM heeft zelf een lijst samengesteld om een internationale vergelijking te kunnen maken en hierover te rapporteren. Het Commissariaat waardeert dit initiatief.

Het NICAM is tot een lijst gekomen bestaande uit 50 bioscoopfilms op basis van data (top 30-lijsten, best bezochte titels Nederland) van Filmdistributeurs Nederland. De omvang van de steekproef draagt bij aan de betrouwbaarheid van de indicatie die volgt uit de vergelijking. Het NICAM geeft in de rapportage aan dat er in de lijst films voorkomen uit verschillende genres.

De vergelijking toont aan dat de classificaties grotendeels overeenkomen. Kanttekening is wel dat buitenlandse classificatiesystemen in sommige gevallen een andere methode hanteren, doordat zij ook elementen als context en geschiktheid meewegen, terwijl deze in het Kijkwijzerinstrument geen plaats hebben. Ook is er uitsluitend gekeken naar bioscoopfilms en niet naar ander media-aanbod. Hierdoor kan er beperkt betekenis worden gegeven aan de steekproef en vergelijking.

Het NICAM heeft zeven titels nader bekeken op basis van de resultaten van de vergelijking. Bij vijf titels was de Kijkwijzerleeftijd relatief hoog in vergelijking met andere landen, bij twee titels relatief laag. Bij één film zag het NICAM reden tot aanpassing. Deze film was geclassificeerd op 'Alle Leeftijden' maar werd vanwege afbeeldingen van dode mensen, wat valt binnen de categorie angst, aangepast naar de leeftijdsclassificatie zes jaar.

2. Uitvoering en toepassing

a) Classificaties mogen alleen worden uitgevoerd door codeurs die succesvol een codeustraining hebben doorlopen

Classificaties worden uitgevoerd door codeurs die daartoe een opleiding volgen bij het NICAM. In 2023 zijn er 22 codeustrainingen gegeven waarbij 98 mensen zijn opgeleid. Jaarlijks worden de codeurs bijgeschoold en wordt hun vakbekwaamheid getoetst middels een codeurstest. Codeurs die de test niet maken worden op nonactief gezet. Codeurs die de test niet halen worden, afhankelijk van de mate van afwijking, gevraagd om een herexamen te doen.

Het NICAM laat zien actief bezig te zijn met het waarborgen van de kwaliteit van classificaties door de codeurs. 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. Daar dragen verschillende initiatieven als de jaarlijkse filmbijeenkomst, de codeursbijeenkomst, documentatie, de helpdesk die het NICAM codeurs biedt en gerichte feedback op basis van testresultaten ook aan bij. Hiermee wordt gewaarborgd dat codeurs beschikken over de kennis en kunde die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van classificaties.

b) Betrouwbaarheid van eindclassificaties

Iedere twee jaar onderzoekt het NICAM de betrouwbaarheid van eindclassificaties van codeurs aan de hand van een controle op basis van een steekproef. Eindclassificaties van codeurs worden vergeleken met de normclassificaties van het NICAM. De volgende beoordeling zal plaatsvinden in 2024 en maakt daarom geen onderdeel uit van de rapportage. Wel heeft het NICAM een tussentijds overzicht opgenomen van de controles op eindclassificatie in 2023.

De tussentijdse evaluatie is gebaseerd op een steekproef van beperkte omvang. Zo zijn 25 televisieprogramma's, 35 bioscoopfilms en 25 producties op VOD-platforms gecontroleerd. Deze selectieomvang is niet gelijk aan de verdeling van classificaties over de verschillende media. Van het totale aantal classificaties (10.130) had 63% (6.356) betrekking op televisie, 10% (1.006) op film/dvd, 26% (2.673) op VOD en 1% (95) werd geclassificeerd via Kijkwijzer Online.

Het NICAM concludeert in zijn rapportage dat uit de controles in 2023 blijkt dat de juistheid en toepassing van de classificaties over het algemeen goed is. Uit de verstrekte data blijkt een hoge score met betrekking tot de juistheid van de weergegeven classificaties via verschillende media (89% of hoger). Uit de toegestuurde tabellen blijkt dat veel percentages vergelijkbaar zijn met die uit 2022. De grootste verschillen ten opzichte van 2022 zitten in de juistheid van de weergave van pictogrammen bij promo's, dit percentage steeg met 9%, en de juistheid van leeftijds- en inhoudsclassificatie bij video-on-demand, dit percentage daalde met 8%.

Het Commissariaat ziet hierin een duidelijke aanwijzing dat het Kijkwijzerinstrument doorgaans voldoende betrouwbaar is voor gebruikers om zich te kunnen laten leiden door de informatie die Kijkwijzer hun verschaft.

c) Aantal (gegronde) klachten per jaar

Iedereen kan een klacht indienen door gebruikmaking van een formulier op de website van het NICAM. De onafhankelijke Klachtencommissie van het NICAM rapporteert jaarlijks over het totale aantal ontvangen klachten en het aantal klachten dat gegrond is verklaard. Een klacht is gegrond wanneer deze daadwerkelijk betrekking heeft op een mogelijke overtreding van de Kijkwijzerregels. Als het aantal gegrond verklaarde klachten met meer dan 20% is toegenomen, dan doet het NICAM onderzoek naar de verklaring daarvoor en rapporteert erover.

In 2023 behandelde het NICAM in totaal 447 klachten. 35 hiervan betroffen klachten uit 2022 welke nog afgehandeld moesten worden. Een dertiental nog te behandelen klachten uit 2022 was niet ontvankelijk. Ten aanzien van 403 van de 447 behandelde

klachten concludeerde het NICAM dat er geen sprake was van een overtreding van de Kijkwijzerregels. Ten aanzien van 38 klachten heeft het NICAM de desbetreffende verantwoordelijke partij verzocht om de classificatie aan te passen of de uitvoeringsfout te herstellen. Het NICAM noemt dit bemiddeling. Twee zaken werden in 2023 behandeld door de Klachtencommissie. Tot slot werden er vier gelijklopende klachten ontvangen welke als eenzelfde representatieve klacht zijn behandeld.

Ten opzichte van 2022 heeft het NICAM in 2023 aanzienlijk minder klachten ontvangen. In 2023 ontving het NICAM 447 klachten, in 2022 ontving het 765 klachten. Echter, meer dan 500 ontvangen klachten in 2022 betroffen slechts een tweetal producties. Dit is terug te zien in het aantal gegrond verklaarde klachten van dat jaar. Dit waren er in 2022, 17. In 2023 werden er 40 klachten gegrond verklaard. Hiermee is er sprake van een stijging van het aantal gegrond verklaarde klachten van meer dan 20%. Deze stijging is extra opvallend omdat uit de rapportage blijkt dat het aantal gegrond verklaarde klachten sinds 2019 juist daalde.

Het NICAM geeft aan dat in vergelijking met voorgaande jaren het aantal ontvangen klachten in absolute zin is gestegen, maar dat er geen sprake is van een evenredige stijging van het aantal gegrond verklaarde klachten ten opzichte van het totale aantal klachten. Zo was het aantal gegrond verklaarde klachten in 2019 19% van het totaal aantal ontvangen klachten (38/199), in 2020 was dit 14% (31 /218), in 2021 11% (26/233), in 2022 2% (17/765) en in 2023 9% (40/447). Alhoewel het lijkt te kloppen dat er geen sprake is van een evenredige stijging van het aantal gegrond verklaarde klachten over de afgelopen vijf jaar, vereist het convenant dat het NICAM onderzoekt hoe een stijging van het aantal gegronde klachten met meer dan 20% ten opzichte van 2022 te verklaren is. Het Commissariaat heeft dit aan het NICAM voorgelegd.

In een nadere toelichting heeft het NICAM uitgelegd dat het in voorgaande jaren niet of nauwelijks voorkwam dat klachten in het ene jaar werden ingediend en in het volgende jaar werden bemiddeld/behandeld door de Klachtencommissie. De situatie eind 2022 / begin 2023 is daarmee uniek en zorgt in zekere mate voor vertekening van de vergelijkingscijfers. De in de rapportage gehanteerde indeling (17 gegrond verklaarde klachten in 2022, 40 in 2023) klopt conform de gebruikelijke werkwijze, waarbij klachten worden toegerekend aan het jaar waarin deze zijn behandeld. Als het aantal in 2022 ingediende klachten echter zou worden toegerekend aan het jaar van behandeling, dan levert dit volgens het NICAM een realistischer beeld op. Het betreft 5 klachten, zodat het aantal gegrond verklaarde klachten over 2022 uitkomt op 22 en het aantal gegrond verklaarde klachten over 2023 op 35. Dit betreft nog steeds een stijging van meer dan 20% die volgens het NICAM mogelijk kan worden verklaard doordat klagers steeds kritischer zijn en het NICAM beter weten te vinden. Daarnaast is uit nader onderzoek gebleken dat 25 klachten uit 2023 gaan over producties die worden aangeboden op een videodienst op aanvraag en voornamelijk op Netflix (20 klachten). Het NICAM laat weten dat 5 van de 20 producties, waarover is geklaagd in 2023, geclassificeerd zijn door Netflix zelf. De overige 15 producties zijn geclassificeerd door diverse andere mediapartijen (producenten, distributeurs, omroepen). Dit is niet ongebruikelijk, omdat videodiensten op aanvraag met regelmaat producties aanbieden die al door andere mediapartijen zijn geclassificeerd. Het NICAM constateert dat de overname van de classificatie

(rerelease) door videodiensten op aanvraag een aandachtspunt vormt. Het Commissariaat gaat er daarom vanuit dat het NICAM in 2024 extra aandacht heeft voor deze gevallen.

d) Inzet van handhavingsinterventies bij gegronde klachten

Het klachtensysteem fungeert als een aanvullende kwaliteitswaarborg. Gebruikers melden mogelijke overtredingen en dragen zo bij aan een goed functioneren van het Kijkwijzerinstrument. Bij een gegronde klacht 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.

Dit houdt zowel aangeslotenen als het NICAM scherp, waarbij voor aangeslotenen bovendien geldt dat de mogelijkheid van sanctionering door de Klachtencommissie een extra prikkel vormt voor de correcte toepassing van het instrument en naleving van de daaraan verbonden regels.

Zoals in het vorige onderdeel vermeld heeft het NICAM in 2023 - 38 keer bemiddeld naar aanleiding van een klacht. Alle verzoeken van het NICAM tot aanpassing werden ingewilligd. In 2023 heeft de Klachtencommissie twee zaken behandeld. In beide gevallen werd de klacht gegrond verklaard. In het ene geval werd er een waarschuwing opgelegd, in het andere geval een verplichting tot herclassificatie en een boete. Het was in eerste instantie onduidelijk waarom er in het eerste geval geen herclassificatie geëist leek te zijn. Uit nadere toelichting van het NICAM bleek dat de classificatie al was aangepast door de aanbieder waardoor dit niet meer geëist hoefde te worden.

Al met al lijken de handhavingsinstrumenten effectief te zijn ingezet om de kwaliteit van het Kijkwijzerinstrument te waarborgen.