

## Samenvatting

Om ouders te informeren over en jongeren te beschermen tegen (te vroege) blootstelling aan gewelddadige of anderszins schadelijke media-inhouden, is in Nederland na de afschaffing van de Filmkeuring een nieuw stelsel voor de bescherming van jongeren tegen schadelijke audiovisuele producten ingericht. Dit stelsel omvat als belangrijkste kern de oprichting in 1999 van het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (kortweg NICAM), dat een systeem heeft ontwikkeld waarmee leeftijds- en inhoudelijke classificaties worden toegekend aan televisie-uitzendingen en films. Deze pictogrammen worden geplaatst op verpakkingen, posters en andere reclame-uitingen en worden weergegeven bij de aanvang van een filmvertoning of televisieuitzending. Kijkwijzer deed officieel zijn intrede in 2001 na de intrekking van de Wet op de Filmvertoningen. Twee jaar later introduceerde de ISFE (Interactive Software Federation of Europe) PEGI, een vergelijkbaar systeem als Kijkwijzer, maar dan specifiek gericht op games. Volgens het NICAM is Kijkwijzer primair bedoeld om ouders en opvoeders voor te lichten tot welke leeftijd een product of uitzending schadelijk kan zijn voor kinderen. Daarnaast helpt het de branche om zich te houden aan de bepalingen van de Mediawet en artikel 240a van het Wetboek van Strafrecht, die beogen minderjarigen onder de leeftijd van zestien jaar te beschermen tegen de confrontatie met schadelijk geacht beeldmateriaal. Waar bij Kijkwijzer expliciet sprake is van *schadelijkheid tot* een bepaalde leeftijd (6, 12, 16), vormt PEGI een aanduiding voor de *geschiktheid* van een game *boven* de genoemde leeftijd (3+, 7+, 12+, 16+ en 18+). Het criterium 'geschiktheid' van PEGI hangt net als bij de Kijkwijzer samen met de specifieke inhoud van de game, die bijvoorbeeld gewelddadig, discriminerend of angstaanjagend kan zijn. De classificatie zegt niets over de moeilijkheidsgraad van een game ([www.pegi.info](http://www.pegi.info)).

Het betreft hier zelfregulering door de branche (PEGI) en co-regulering (Kijkwijzer; dit vanwege de betrokkenheid van de overheid). De branche bestaat in dit geval uit televisieomroepen, bioscopen, videotheken, bibliotheken, warenhuizen, speelgoedwinkels, cd/dvd-winkels en gameshops. In dit rapport staan de effectiviteit en het functioneren van beide systemen van co- en zelfregulering centraal, met een focus op de mate van naleving van de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en PEGI binnen de verschillende sectoren in de branche. Bij het toetsen van de naleving heeft het beschermen van jongeren tegen schadelijke media-inhouden als uitgangspunt gediend in dit onderzoek en niet zozeer de huidige reglementen zoals die door de verschillende betrokken partijen worden gehanteerd. Op basis van literatuuronderzoek en documentanalyse zijn parameters voor effectiviteit opgesteld, die vervolgens empirisch zijn onderzocht. Deze onderzochte parameters zijn:

- de reikwijdte van de systemen;
- de dekking van de systemen;
- het handhavingssysteem (klachtenafhandeling en sanctionering);
- de naleving van de leeftijdsclassificaties van beide systemen door de branche;
- de naleving door de televisieomroepen;
- de uitvoering van de adviesfunctie door de branche;
- de kennis van en het draagvlak voor de systemen binnen de branche;
- redenen om de systemen wel of niet na te leven;
- mogelijk ongewenste neveneffecten van de pictogrammen van Kijkwijzer en PEGI.

### Reikwijdte Kijkwijzer en PEGI

Met de reikwijdte wordt het aantal aangesloten producenten, distributeurs en omroepen (publiek en commercieel) bedoeld. Uit documentanalyse en interviews met branchevertegenwoordigers blijkt dat onder producenten en distributeurs met betrekking tot Kijkwijzer een (zelfgerapporteerde) reikwijdte van 95% wordt gerealiseerd. Onder televisieomroepen (publiek en commercieel) en bioscopen (inclusief vrijwel alle filmhuizen) is de reikwijdte, naar eigen zeggen, 100%. Zij worden gevolgd door platenzaken en muziekhandelaars (90%) en videotheken (80%). Met de Nederlandse aanbieders van

mobiele telefonie zijn afspraken gemaakt. Onderdeel daarvan is de oprichting van een eigen systeem dat zich voornamelijk richt op erotische inhoud.

Door de aansluiting van de grote gameconsoles Microsoft (X-box), Nintendo (Nintendo's en Wii) en Sony (Playstations) is de reikwijdte van PEGI aanzienlijk vergroot. Deze gameconsoles zijn namelijk verantwoordelijk voor ruim 95% van de commerciële verkoop van games. Zij verplichten de uitgevers die spellen voor hen produceren zich bij PEGI aan te sluiten, anders wordt geen licentie afgegeven. Een gat in de aansluiting betreft momenteel het Internet. Met het initiatief PEGI-online wil de ISFE echter aan dat laatste ook gaan werken. Bij Kijkwijzer waren volgens het NICAM in 2006 in totaal 2.281 organisaties aangesloten. Voor PEGI lag het aantal aangesloten organisaties in 2006 op 220.

## **Dekking**

Bij dekking gaat het over het aantal aangebrachte classificaties op audiovisuele producten. De bij het NICAM aangesloten producenten en distributeurs zijn verantwoordelijk voor naar schatting 97% van alle audiovisuele producties in Nederland, aldus vertegenwoordigers van het NICAM. In 2006 werden 2.317 audiovisuele producten voorzien van een Kijkwijzerclassificatie.

Het NICAM beheert ook het archief met alle met PEGI geclassificeerde games voor de winkelverkoop. In 2006 telde het archief ruim 5.000 geclassificeerde games.

## **Handhavingssysteem: klachtenafhandeling en sanctionering**

Uit documentanalyse blijkt dat de klachtenprocedure toegankelijk is: het vergt slechts een kleine inspanning van de klager. Daarnaast wordt de klachtenprocedure op begrijpelijke wijze openbaar gemaakt. De duur van de klachtenbehandeling is doorgaans een week, maar wanneer een klachtenprocedure in gang gezet wordt is dit twee maanden. De mogelijkheid tot een spoedprocedure bestaat eveneens. De leden van de klachten- en beroepscommissies functioneren onafhankelijk. Zittingen mogen doorgaans vrijelijk bijgewoond worden en uitspraken worden verspreid binnen het Algemeen Bestuur, aan de klager en de beklagde en later geanonimiseerd gepubliceerd op zowel de website als in de jaarverslagen. Een groot nadeel van de huidige klachtensystemen is dat incidenten met betrekking tot de verkoop van audiovisueel materiaal aan minderjarigen niet vatbaar zijn voor een klacht (en dus niet in behandeling worden genomen). In deze gevallen is het alleen mogelijk aangifte te doen op basis van artikel 240a van het Wetboek van Strafrecht. Beide systemen bieden dus zelf geen basis. Verder worden anonieme klachten niet in behandeling genomen en is het onbekend in welke mate de klachtenprocedure bekend is bij het publiek.

Wanneer een ingediende klacht over Kijkwijzer (deels) gegrond wordt verklaard, kan de Klachtencommissie overgaan tot het opleggen van één of meerdere sancties. Voor de hoogte en bepaling van deze sanctie(s) maakt men gebruik van dezelfde richtlijn als het Commissariaat voor de Media.

Wanneer de Klachtencommissie van PEGI op basis van een klacht bepaalt dat een game een hogere leeftijdsclassificatie vereist dan eerder is verleend, wordt de game onmiddellijk uit de verkoop gehaald totdat de gameverpakking met de correcte leeftijdsclassificatie kan worden herdrukt. Dit betekent aanzienlijke kosten voor een uitgever en zorgt ervoor dat de uitgevers voorzichtigheid zullen betrachten bij het classificeren van een game. Ook dient al het promotiemateriaal te worden aangepast.

## **Naleving van de leeftijdsclassificaties door de branche**

In een van de deelstudies is onderzocht wat de naleving is van de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en PEGI, zodat geen audiovisuele producten (dvd, game of bioscoopkaartje) verkocht/verhuurd of vertoond worden aan jongeren die volgens de leeftijdsclassificatie daar nog te jong voor zijn. Daartoe hebben 11-jarige en 15-jarige mysteryshoppers in totaal 528 aankoopopgingen gedaan om

audiovisuele producten te kopen met de leeftijdsclassificaties *12 jaar* en *16 jaar* (waarbij de 11-jarigen producten probeerden te kopen of te huren met de leeftijdsclassificatie *12 jaar* en *16 jaar* en 15-jarigen producten probeerden te kopen of te huren met de leeftijdsclassificatie *16 jaar*). De deelnemende jongeren waren geselecteerd door eigen docenten en een leeftijdverificatietest met 80 respondenten bevestigde de leeftijd van de mysteryshoppers. Er zijn verschillende aanbieders van audiovisuele media bezocht, namelijk warenhuizen, speelgoedwinkels, cd/dvd winkels, gameshops, videotheken bibliotheken en bioscopen.

Uit het onderzoek blijkt dat jongeren doorgaans weinig moeilijkheden ondervonden bij het aanschaffen van een dvd, game of bioscoopkaartje voor een film waarvoor ze te jong zijn. De correcte naleving was in totaal 14%. In 86% van alle koop- en huurpogingen kregen jongeren het product gewoon mee. Vooral wanneer de afstand tussen de leeftijdsclassificatie van het product en de leeftijd van de jongere klein was, konden de jongeren zonder veel problemen de te hoog geclassificeerde audiovisuele producten aanschaffen. Bij 11-jarigen die een *12 jaar*-product probeerden te kopen was de totale naleving 7% en bij 15-jarigen die een *16 jaar*-product probeerden te kopen was de naleving 4%. Wanneer de 11-jarigen een *16 jaar*-product probeerden te kopen was de naleving beter, namelijk 31%. Het totale nalevingspercentage bleek het hoogst te zijn bij de bioscopen (28%), gevolgd door cd/dvd-winkels en videotheken waar een huurpoging werd gedaan (beide 19%), videotheken waar een aankoopoging werd gedaan (17%), gameshops (10%), speelgoedwinkels en bibliotheken (beide 8%) en tot slot warenhuizen (3%). Vaak konden de jongeren de dvd of game meekrijgen zonder een enkele vorm van interventie (vragen naar leeftijd van de jongere of om identificatie van de jongere door de verkoper). Vond er wel een interventie plaats (dit gebeurde in 11% van de gevallen), dan was naleving van de leeftijdsgrenzen van Kijkwijzer en PEGI nog steeds niet vanzelfsprekend. Het vragen naar alleen de leeftijd van de jongere leidde in 11 van de 45 gevallen alsnog tot verkoop, hoewel de jongere zijn of haar werkelijke leeftijd noemde. Het vragen om alleen identificatie leidde in 6 van de 9 gevallen tot verkoop. Tijdens alle bezoeken werd slechts 3 keer gevraagd naar zowel leeftijd als identificatie. Wanneer dit gebeurde, werd de dvd of game niet verkocht aan de jongere. In de gevallen dat er geen interventie plaatsvond (471 keer) leidde dit in een grote meerderheid van de gevallen (93%) tot een succesvolle aankoopoging. Bij de overige 7% werd de verkoop geweigerd op basis van de eigen inschatting van de leeftijd van de jongere door de verkoper.

### **Naleving door de televisieomroepen**

Om de naleving van de leeftijdsclassificaties bij televisieomroepen te onderzoeken, is in een andere deelstudie gebruik gemaakt van inhoudsanalyse. Alle uitgezonden televisieprogramma's (en programmaonderdelen) gedurende een volledige week (18 uur per dag, de 12 grote zenders: Nederland 1, 2, 3, RTL 4, 5, 7, 8, SBS6, NET5, Veronica, MTV en TMF) zijn in het onderzoek betrokken. Ook voor de televisie geldt dat naleving van de regels een essentiële voorwaarde is voor het goed functioneren van een co-reguleringsstelsel. Deze naleving heeft, volgens het Deelreglement Televisie van Kijkwijzer, betrekking op *dekking* (in hoeverre wordt aan programma's een Kijkwijzerclassificatie toegewezen), *uitzendtijdstippen* (programma's voor bepaalde leeftijden mogen niet te vroeg worden uitgezonden) en *karakteristieken van de pictogrammen* (grootte en duur van vertoning).

In totaal werd in de betreffende week 985 keer Kijkwijzer getoond; dat is 21% van het totale aantal uitgezonden programma's of programmaonderdelen (4.641). Wat betreft uitzendtijdstippen blijkt uit het onderzoek dat, in tegenspraak met de reglementen, gedurende één televisieweek 31 (3%) programmaonderdelen met de leeftijdsclassificatie 'let op met kinderen tot 12 jaar' zijn uitgezonden voor 20:00 uur en dat 25 (3%) programmaonderdelen met de leeftijdsclassificatie 'let op met kinderen tot 16 jaar' zijn uitgezonden voor 22:00 uur. Opmerkelijk hierbij is echter dat er nauwelijks klachten binnenkomen over dit onderwerp. Het is onduidelijk wat hiervan de oorzaak is.

### **Uitvoering van de adviesfunctie door de branche**

Hoe gaan verkopers om met de adviesfunctie die zij hebben? Zien ze nut in de systemen Kijkwijzer en PEGI? Om de naleving van leeftijdsgrenzen bij de advisering aan ouders te onderzoeken, is in dit

deelonderzoek gebruik gemaakt van mysterycalls. Dit houdt in dat verkopers van diverse verkooppunten door een onderzoeksmedewerker zijn gebeld. Onderzoeksmedewerkers deden zich in de gesprekken voor als bezorgde vader (75 gesprekken door een mannelijke onderzoeksmedewerker) of moeder (74 gesprekken door een vrouwelijke onderzoeksmedewerker) die een verkoper telefonisch om advies wilde vragen. Advies werd gevraagd naar aanleiding van de aanwezigheid van leeftijdsclassificaties op een dvd, game of bioscoopfilm. De ouders wilden in deze gevallen weten of ze hun kind met een gerust hart een te hoog geclassificeerde dvd, bioscoopfilm of game konden laten kijken of spelen. Ook bij de mysterycalls werd er gewerkt met drie condities (ouder vraagt advies over een 11-jarig kind en een classificatie van *12 jaar*, over een 11-jarig kind en een classificatie van *16 jaar* en over een 15-jarig kind en een classificatie van *16 jaar*).

De resultaten van de mysterycalls bevestigden in grote lijnen de bevindingen in de eerder beschreven mysteryshopbezoeken. De systemen Kijkwijzer en PEGI lijken, ook wanneer het gaat om het adviseren van ouders, voor verkopers weinig gewicht in de schaal te leggen. Slechts 35% van de telefoongesprekken eindigde in een advies conform de Kijkwijzer- of PEGI-classificaties. Van deze negatieve adviezen werd slechts iets meer dan de helft expliciet gebaseerd op de Kijkwijzer- of PEGI-leeftijdsclassificatie. In de overige gevallen werd advies gegeven op grond van andere overwegingen. Het kijken of spelen van een dvd/film of game werd eerder geadviseerd, wanneer de afstand tussen de leeftijd van de jongere en de leeftijdsclassificatie klein was. Wanneer deze afstand groter was, was ook de naleving van Kijkwijzer/PEGI door de verkopers hoger. In de overwegingen van verkopers lijken de eigen kennis over de inhoud van films en games zeker zo belangrijk als de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en PEGI. Ook gaan verkopers vaak uit van de eigen verantwoordelijkheid van ouders, zelfs als die ouders de verkopers expliciet om hulp vragen.

### **Kennis over en draagvlak voor de systemen binnen de branche**

In een afzonderlijke deelstudie is met schriftelijke vragenlijsten achterhaald hoe het komt dat verkopers zich niet houden aan de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en PEGI. Op deze wijze is gezocht naar aanknopingspunten om de branche ertoe aan te zetten en/of te faciliteren zich beter aan de leeftijdsgrenzen te houden. Het onderzoek is afgenomen onder medewerkers van bibliotheken, videotheken, verkooppunten en bioscopen. In de schriftelijke vragenlijst zijn de verkopers bevraagd op (a) hun kennis over de systemen Kijkwijzer en PEGI, (b) het draagvlak voor beide systemen en (c) de redenen om de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en/of PEGI wel of niet na te leven.

De resultaten van dit onderzoek wezen uit dat de verkopers meer kennis van Kijkwijzer hadden dan van PEGI. Ook bleek dat zij niet de betekenis van alle waarschuwingspictogrammen goed kenden en was het de verkopers niet helemaal duidelijk op welke typen producten zij een Kijkwijzer- danwel PEGI-classificatie konden verwachten. Ook leverde de wettelijke status van de leeftijdsgrenzen problemen op. Zo wisten verkopers vaak niet wat de wettelijke status is van de 12 jaar grens. Verkopers gaven aan dat niet-naleving over het algemeen niet snel wordt ontdekt. Een bezoek van externe controleurs werd niet snel verwacht. Ook dachten de verkopers dat jongeren een dvd of game wel in een andere winkel konden kopen als de verkoop in de eigen winkel werd geweigerd, omdat ze verwachtten dat de leeftijdsclassificaties van Kijkwijzer en PEGI daar minder zouden worden nageleefd. Verder blijkt uit het vragenlijstonderzoek dat verkopers zich niet persoonlijk verantwoordelijk voelden voor de aankopen van jongeren. Winkels en winkelketens achtten zij daarvoor evenmin verantwoordelijk. De verkopers vonden vooral de ouders van de jongere en, in mindere mate, de jongeren zelf verantwoordelijk. Verkopers vonden het soms lastig om de leeftijd van een jongere te schatten en de leeftijd te controleren.

### **Redenen om de systemen wel of niet na te leven**

Uit de vragenlijst komen drie factoren naar voren die van invloed lijken op de naleving van de leeftijdsgrenzen. In de eerste plaats is dat de persoonlijke acceptatie van de systemen. De individuele opvattingen van verkopers, en niet de opvattingen die binnen een bepaald verkooppunt gelden, zijn van invloed op de bereidheid van verkopers om zich te houden aan de leeftijdsrestricties. In de tweede

plaats is dat de inschatting van de wettelijke grondslag voor de leeftijdsbeperkingen. De bereidheid van verkopers om zich aan de leeftijdsgrenzen te houden is groter wanneer ze weten dat daar een wettelijke grondslag voor is. In de derde plaats is ook de controle van invloed. Verkopers houden zich beter aan de leeftijdsrestricties als ze serieuzer rekening houden met (externe) controles op de naleving.

Factoren als sancties en praktische bezwaren spelen in de huidige situatie nog geen rol. In de spontaan genoemde redenen voor niet-naleving komen de praktische bezwaren echter wel naar voren (bijvoorbeeld: het voorkomen van ruzie of onenigheid met klanten en de moeilijkheid van het inschatten van de leeftijd van jongeren).

### **Ongewenste neveneffecten van Kijkwijzer- en PEGI-pictogrammen**

In een experiment is onderzocht of er een aantrekkende werking uitgaat van de pictogrammen van Kijkwijzer en PEGI. In de deelstudie kregen 332 basisschoolleerlingen en 337 middelbare scholieren tien covers van dvd's of games te zien. De jongeren werd gevraagd de aantrekkelijkheid van de dvd's en games te beoordelen. Vier van de tien dvd's of games werden zonder pictogrammen aangeboden (en fungeerden dus als fillers). De overige zes dvd's of games vormden het experimentele materiaal. Proefpersonen werden random ingedeeld bij het dvd- of het gameonderzoek. In twee leeftijdscategorieën (9-11 jaar en 13-15 jaar) werden ze vervolgens random toegewezen aan acht groepen. Deze groepen werden gevormd door de aan- of afwezigheid van een leeftijdspictogram (geen classificatie, alle leeftijden, 12 jaar en 16 jaar) en door de aan- of afwezigheid van een combinatie van drie waarschuwingspictogrammen (geweld, seksualiteit en grof taalgebruik).

Uit de resultaten van deze deelstudie blijkt dat er in de huidige situatie geen aantrekkende werking uitgaat van de Kijkwijzer- en PEGI-pictogrammen. Wel kwam naar voren dat jongeren enige aandacht schenken aan de pictogrammen. Zo werd de waardering van de basisschoolleerlingen negatief beïnvloed door de waarschuwingspictogrammen en gaven de middelbare scholieren de voorkeur aan dvd's en games met de classificatie *12 jaar* boven dvd's en games voor alle leeftijden.

### **Conclusies**

Zelfreguleringsystemen bestaan uit een stelsel van zelfreguleringsactiviteiten. In aansluiting op de reguleringsketen zoals die in de literatuur is beschreven (Dorbeck-Jung, Oude Vrielink & Reussing, 2006) bevat dit stelsel samenhangende reguleringsactiviteiten die gericht zijn op de *normstelling*, de *uitvoering* (invoering en toepassing) en de *handhaving* (toezicht en sanctionering) van regels.

De branche lijkt zich vooral te richten op de normstelling (en daarmee samenhangende activiteiten), en minder (of niet) op de uitvoering en handhaving. Het onderzoek in dit rapport maakt duidelijk dat verkopers weinig consequenties verbinden aan de leeftijdsclassificaties die aan films en games zijn toegekend. Het kost jongeren weinig moeite om een dvd, bioscoopkaartje of game te kopen of te huren met een te hoge leeftijdsclassificatie. Dit lijkt te maken te hebben met de manier waarop verkopers tegen de systemen aankijken. Ze zien de systemen niet zozeer als voorschriften waar ze zich bij de verkoop aan zouden moeten houden, maar als informatie en/of advies waar met name ouders hun voordeel mee kunnen doen. Deze vrijblijvendheid vertaalt zich in een onverschillige houding ten aanzien van de leeftijdsclassificaties, die niet goed aansluit bij de bescherming van jongeren tegen schadelijke media-inhouden. De informatie over de schadelijkheid van een film of een game is beschikbaar, maar wie doet er iets mee? De verkopers kijken hiervoor naar de ouders, maar het is evengoed voorstelbaar dat de ouders hiervoor naar de verkopers kijken. Als de adviesfunctie van de verkopers wordt getest (met mysterycalls waarin bezorgde ouders verkoopmedewerkers om advies vragen), blijkt deze ook onvoldoende uit de verf te komen; verkopers geven desgevraagd overwegend onvoldoende en verkeerd advies. Gezien het maatschappelijk belang dat gemoeid is met het beschermen van jongeren tegen schadelijke media-inhouden, is het noodzakelijk dat verkopers een actievere rol gaan spelen bij de naleving van leeftijdsgrenzen.

De zwakste schakel in beide systemen ligt op het daadwerkelijke verkoopmoment. Winkels, winkelketens en individuele verkopers lijken onvoldoende doordrongen van de noodzaak om zich te

houden aan de leeftijdsgrenzen bij de verkoop van mediaproducten. De informatievoorziening over Kijkwijzer en PEGI aan deze individuele verkopers is niet adequaat. Verkopers zijn onvoldoende op de hoogte van de betekenis van de symbolen, maar ook van de wettelijke grondslag. Daarnaast werken ze voor verkooppunten die aan het belang van de Kijkwijzer- en PEGI-classificaties weinig aandacht schenken (volgens de verkopers). Ook komen ze in contact met jongeren en/of ouders, die in veel gevallen zelf niet goed op de hoogte zijn van de implicaties van de Kijkwijzer- en PEGI-classificaties. Gezien het huidige niveau van handhaving zal het voor velen als een schok komen wanneer een verkoper weigert een bepaalde dvd of game te verkopen aan een jongere. Verkopers geven zelf ook aan dat het winkelend publiek volgens hen niet verwacht dat ze zich actief met de leeftijdsrestricties gaan bezighouden. Daarmee hangt de effectiviteit van Kijkwijzer en PEGI teveel af van de bereidheid van individuele verkopers om de leeftijdsgrenzen serieus te nemen op de verkoopmomenten en het economisch belang te negeren.

In het verlengde daarvan is de controle van de naleving op dit moment problematisch. In de perceptie van verkopers is er geen reële kans dat ze gecontroleerd worden op de naleving. Op die manier komt er ook geen feedback op het functioneren van de systemen in de dagelijkse praktijk. Ook de klachtenprocedure is op dit punt niet informatief: het is namelijk niet mogelijk klachten in te dienen die te maken hebben met de naleving door verkooppunten. Zelfs niet in extreme gevallen (bijvoorbeeld wanneer een bioscoop 5-jarige kinderen zou toelaten tot een film voor 16 jaar en ouder is het niet mogelijk hierover een klacht in te dienen).

Het Commissariaat voor de Media is belast met het metatoezicht op de kwaliteit van de NICAM-classificaties op het gebied van zowel televisie als film, video en dvd. Deze kwaliteitsrapportages worden door het NICAM Bureau jaarlijks verzorgd. In die rapportages staan de resultaten van steekproefsgewijs onderzoek naar de juistheid van Kijkwijzerclassificaties bij televisieprogramma's, televisiepromo's, videoclips, bioscoopfilms en trailers van bioscoopfilms en de vermelding van de pictogrammen bij filmladders, in omroepbladen en op teletekstpagina 282. Ook komen de resultaten van betrouwbaarheidstesten onder codeurs aan bod, evenals de resultaten van studies naar onder meer de naamsbekendheid van Kijkwijzer, het gebruik van de classificaties en de mening van jongeren, ouders en andere belanghebbenden over Kijkwijzer. Ten slotte wordt een overzicht gegeven van alle zaken die hebben gediend voor de Klachtencommissie en/of de commissie van beroep. Er zijn geen rapportages bekend over de naleving aan de kassa.