

## 1. Aanvraag

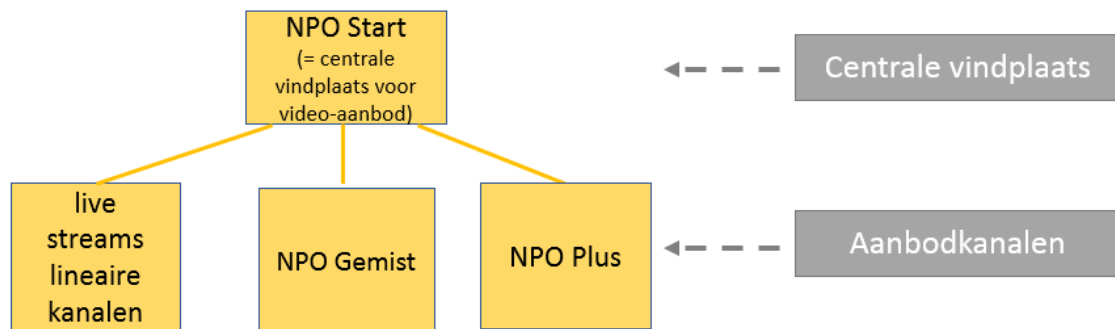
In ons Concessiebeleidsplan 'Van waarde voor iedereen', voor de periode 2022 tot en met 2026 is een aanvraag gedaan om vanaf het begin van de nieuwe concessieperiode voor de uitvoering van de publieke taak de programmeermogelijkheden op het huidige NPO Gemist uit te breiden. Er is daarin aangegeven dat NPO naar verwachting eind 2020 of begin 2021 de nadere uitwerking van de aanvraag zal indienen voor zover het een significante wijziging van het bestaande overige aanbodkanaal NPO Gemist betreft. Deze nadere uitwerking treft u hierbij aan.

De aanvraag betreft de volgende toevoegingen aan NPO Gemist:

- Programma's die gepland zijn voor lineaire uitzending kunnen alvast via dit kanaal worden aangeboden (hierna: eerste beschikbaarstelling).
- Het enkel op dit kanaal beschikbaar stellen van programma's, eigen producties en aankoop (hierna: on demand only) wordt mogelijk gemaakt.
- Het plaatsen van een selectie van aanbod en archief (afkomstig van zowel de lineaire videoprogrammering als de online videoprogrammering), wordt mogelijk gemaakt.
- Het aanwezig zijn van dit kanaal op sociale media/videoplatformen met als doel de programmering van dit kanaal uit te lichten.

NPO Gemist is toegankelijk via NPO Start, de centrale online vindplaats voor het video-aanbod van de publieke omroep. NPO Start geeft ook toegang tot de livestreams van de lineaire aanbodkanalen zoals NPO 1 en tot het aanbodkanaal NPO Plus. Schematisch ziet dat er als volgt uit:

Figuur 1: overzicht aanbodkanalen waar NPO Start toegang toe geeft



De livestreams van de lineaire kanalen hebben betrekking op NPO 1, NPO 2 en NPO 3/Zapp/Zappelin, de radiozenders en alle themakanalen. Aan NPO Plus is in 2016 instemming<sup>1</sup> verleend en de dienst is in 2020 geëvalueerd. Deze aanvraag voor NPO Gemist heeft geen invloed op het aanbodkanaal NPO Plus. Net zoals nu het geval is, heeft de gebruiker op NPO Plus wel naadloos toegang tot de livestreams van de lineaire kanalen en NPO Gemist en het aanbod dat hier wordt geplaatst.

## 2. Korte omschrijving

Op dit moment biedt NPO via NPO Gemist enkel reeds lineair uitgezonden programmering aan en is het hiermee een zogeheten 'catch up dienst'. On demand kijken is inmiddels in Nederland onder alle leeftijdsgroepen ingeburgerd als reguliere vorm van kijken. Een groter wordend deel van het publiek kijkt zelfs uitsluitend of voor een groot deel on demand. Dit zijn met name jongere groepen maar ook oudere leeftijdsgroepen kijken in toenemende mate on demand. Om deze groepen beter te bedienen en aan te blijven sluiten bij een snel veranderend mediagedrag willen we het mogelijk maken om

<sup>1</sup> Besluit aanvraag nieuw aanbodkanaal NPO Plus, 19 augustus 2016, referentienummer 1018727

demand ook programma's aan te bieden die niet lineair zijn uitgezonden zodat we meer programmeerflexibiliteit verkrijgen om te voldoen aan de behoeftes die het publiek heeft dat (uitsluitend of voornamelijk) on demand kijkt. Ook willen we in een aantal gevallen (afleveringen van) programma's eerder beschikbaar stellen dan de lineaire uitzending, zodat we bijvoorbeeld on demand extra aandacht kunnen geven aan programma's die in het lineaire schema pas later op de avond geprogrammeerd staan.

Voor een goede on demand programmeerstrategie is het bovendien van belang dat beschikbaarstelling op vaste en voor het publiek logische dagen en/of tijdstippen gebeurt en dat het aanbod enigszins gelijkmatig over de week wordt verspreid om meerdere momenten te creëren waarop het publiek naar het on demand kanaal kan komen om iets nieuws te zien. Die momenten lopen niet per se voor ieder programma gelijk aan de momenten van lineaire uitzendingen. Met bovengenoemde mogelijkheden willen we met NPO Gemist beter tegemoetkomen aan de behoeftes van het publiek en ervoor zorgen dat we met NPO Gemist een belangrijke rol vervullen in de on demand wereld voor het Nederlandse publiek. Hierbij sluiten we ook aan bij het advies van de Raad voor Cultuur over het CBP 2022-2026 waarin wordt gesteld dat het van groot belang is dat de publieke omroep zijn on demand diensten blijft ontwikkelen om tegemoet te komen aan de veranderende kijk- en luisterbehoeftes.<sup>2</sup>

Op dit moment is het niet mogelijk programma's geproduceerd voor een van de andere online aanbodkanalen, zoals npofunx.nl of npo3.nl, beschikbaar te stellen op het huidige NPO Gemist. Ook is het niet mogelijk om online bonusmateriaal horende bij lineaire titels, zoals extra scènes die niet lineair zijn uitgezonden, op dit kanaal te plaatsen. Met deze aanvraag willen we dit in de toekomst wel mogelijk maken op NPO Gemist wanneer dit past binnen de programmeerstrategie, zodat het publiek het on demand video-aanbod van de publieke omroep op één kanaal kan vinden en doorzoeken. Ook een selectie van programma's afkomstig uit het archief van de publieke omroep willen we kunnen ontsluiten, wanneer we daarvoor over voldoende rechten beschikken en wanneer deze programma's, bijvoorbeeld door actuele gebeurtenissen, weer relevant zijn geworden voor een breed publiek.

Aangezien sociale media als Facebook en videosharingplatformen als YouTube zeer populair zijn onder de Nederlandse bevolking willen we het verder mogelijk maken het aanbod van NPO Gemist daar onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld door fragmenten te plaatsen of uniek aanbod voor deze platformen te maken dat onderdelen van de catalogus van NPO Gemist uitlicht op een manier die past bij deze platformen. Zo kunnen we het publiek dat op deze platformen aanwezig is, wijzen op het online NPO-platform en NPO Gemist in het bijzonder om daar ons programma-aanbod te bekijken.

Verder verduidelijken we in de beschrijving van NPO Gemist dat het gidsen van het publiek - al dan niet op gepersonaliseerde wijze - en het in een aantal gevallen aanbieden van de mogelijkheid om programma's te downloaden zodat deze offline bekeken kunnen worden, belangrijke functionaliteiten van het kanaal zijn. Om te kunnen blijven voldoen aan de verwachtingen die het publiek heeft bij het on demand kijken, zullen we ons kanaal doorlopend blijven ontwikkelen op technologisch gebied.

Uiteraard blijft NPO Gemist de plek waar de wettelijk verplichte kosteloze mediadienst op aanvraag, die bestemd is voor de catch-up van de programma's op de algemene televisieprogrammakanalen, geborgd is<sup>3</sup>. Het overgrote deel van de lineaire programmering van de algemene televisieprogrammakanalen is minstens 7 dagen na lineaire uitzending terug te kijken via dit kanaal<sup>4</sup>. Voor een groot deel van de programmering geldt dat het vaak voor een nog veel langere periode daarna gratis beschikbaar is. Voor audio geldt dat radioportals de plekken zijn waar de programma's van de algemene radioprogrammakanalen teruggelisterd kunnen worden.

---

<sup>2</sup> Raad voor Cultuur: advies Concessiebeleidsplan 2022-2026 (4 februari 2021, kenmerk: RVC-2021-1612)

<sup>3</sup> Art. 2.50 Mediawet 2008

<sup>4</sup> In 2019 was gemiddeld 98% van het Nederlandse aanbod minimaal 7 dagen na lineaire uitzending beschikbaar op NPO Gemist

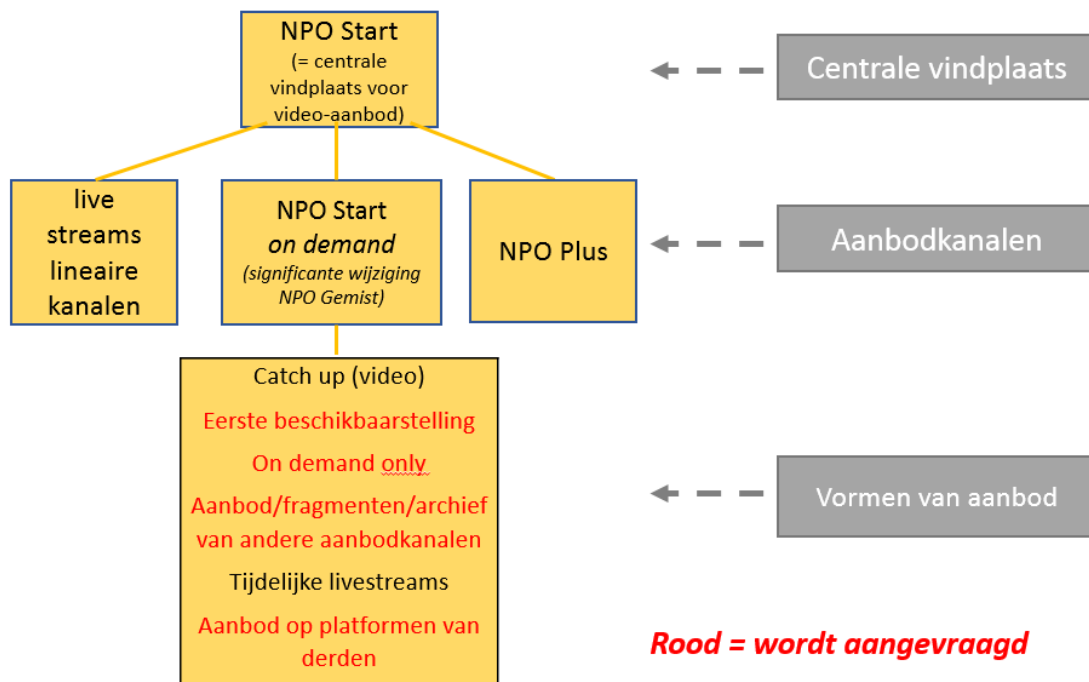
Aangezien de naam ‘NPO Gemist’ niet langer de lading zou dekken met bovenstaande verbreding van het profiel van het kanaal – het is immers niet langer enkel de verzamelplaats van eerder lineair uitgezonden aanbod – voeren we ook een naamswijziging door en spreken we in het vervolg van NPO Start – on demand. In de rest van de aanvraag zullen we dan ook de naam *NPO Start – on demand* gebruiken zodat dit aansluit bij de nieuwe omschrijving van het kanaal.

Samengevat luidt de nieuwe omschrijving als volgt:

*“NPO Start – on demand is een gratis toegankelijke dienst op aanvraag die tenminste zeven dagen lang zoveel mogelijk gemiste programma’s van NPO 1, NPO 2 en NPO 3 aanbiedt. Programma’s die gepland staan voor lineaire uitzending kunnen alvast eerder via dit kanaal beschikbaar worden gesteld. Het kanaal heeft een breed programmatisch profiel en kan daarnaast ook programma’s aanbieden die enkel op dit kanaal beschikbaar worden gesteld. Verder wordt op dit kanaal een selectie van programma’s uit het archief, fragmenten en aanbod afkomstig van de andere aanbodkanalen van de NPO aangeboden. Het kanaal geeft daarnaast toegang tot tijdelijke livestreams met een evenementachtig karakter die worden aangeboden bij speciale gebeurtenissen en/of rondom speciale programmering. Binnen het kanaal is het gidsen van het publiek, al dan niet op gepersonaliseerde wijze, een belangrijke functionaliteit. Het kanaal is eventueel aanwezig op sociale media/videoplatformen voor het uitlichten van de catalogus in vormen die passen bij deze platformen.”*

Zoals aan het begin van de aanvraag is benoemd, is *NPO Start – on demand* toegankelijk via NPO Start, de centrale online vindplaats voor het video-aanbod van de publieke omroep waar ook toegang wordt gegeven tot livestreams van de lineaire aanbodkanalen en tot de dienst NPO Plus. Hieronder is het figuur van de eerste pagina opnieuw geplaatst, waarbij in rood inzichtelijk is gemaakt welke onderdelen van het aanbodkanaal *NPO Start – on demand* nieuw worden aangevraagd. De aanvraag heeft dus niet betrekking op de catch up dienst, tijdelijke livestreams, livestreams van de lineaire kanalen of op NPO Plus noch op de doorontwikkeling van bepaalde functionaliteiten zoals het gidsen van het publiek, al dan niet op gepersonaliseerde wijze, of de mogelijkheid programma’s te downloaden en offline te bekijken.

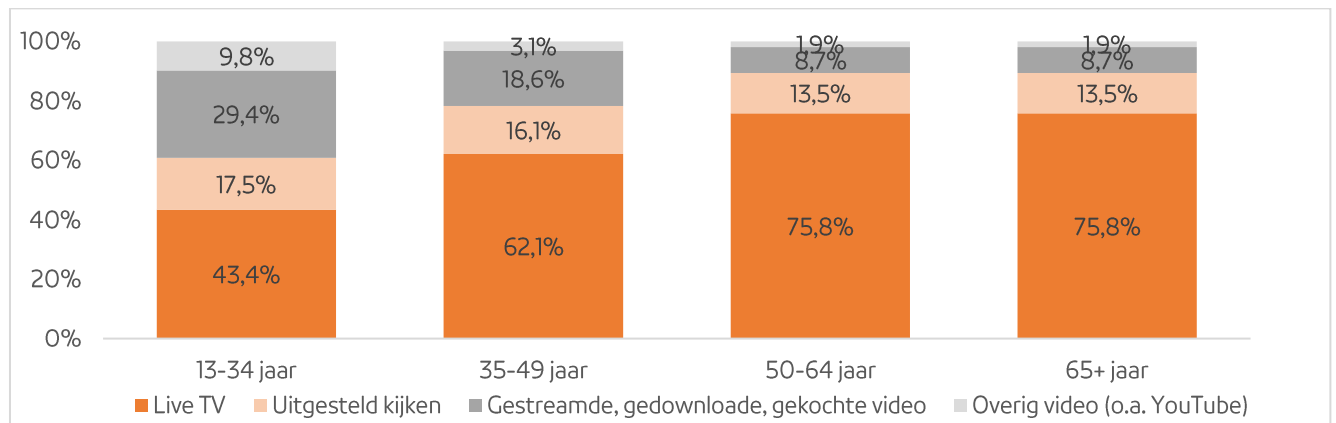
Figuur 2: overzicht online videopropositie NPO en significante wijziging NPO Start – on demand



### 3. Omgevingsfactoren en aanleiding

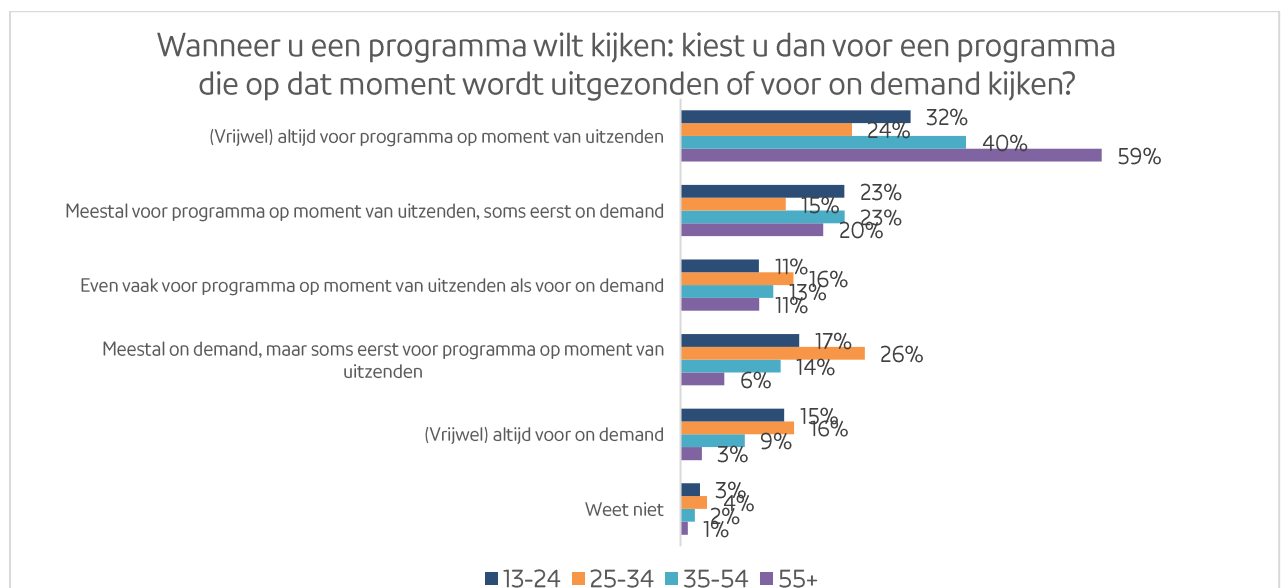
Mensen kijken steeds meer aanbod on demand, in plaats van lineair. Dit betekent dat het publiek in toenemende mate kijkt naar programma's op een door hen gekozen tijdstip. Ze willen daarvoor niet meer afhankelijk zijn van het moment dat een programma wordt aangeboden via een lineair kanaal. Zo keek de leeftijdsgroep 13-34 jaar in 2018 al voor minder dan de helft van de tijd naar lineaire televisie. In 2014 was het kijken naar lineaire televisie nog goed voor meer dan 70% van de kijktijd van die leeftijdsgroep<sup>5</sup>. De verschuiving van lineair naar on demand in deze leeftijdsgroep is de afgelopen jaren dus snel gegaan. Maar ook oudere groepen kijken steeds meer on demand. Doordat zij echter daarnaast ook relatief veel tijd besteden aan lineair kijken, is on demand kijken in verhouding wel minder omvangrijk. Zo is ook te zien in figuur 3.

Figuur 3: Kijktijdverdeling over verschillende vormen van kijken (alle apparaten). Bron: MediaTijd2018



In onderzoek geeft al meer dan een derde van de respondenten aan even vaak of vaker voor een programma on demand te kiezen dan voor een programma dat lineair wordt uitgezonden. Onder jongere leeftijdsgroepen is dit al meer dan de helft. Dit illustreert ook onderstaande grafiek:

Figuur 4: manieren van kijken naar programma's. Bron: Publieksonderzoek NPO 2020<sup>6</sup>



<sup>5</sup> Bron: Media:Tijd 2014

<sup>6</sup> Representatief voor Nederland 13+, steekproefgrootte = 1536

Een vierde van de mensen geeft aan dat hij of zij in de toekomst minder programma's lineair gaat kijken en een derde van de mensen die nu al weleens on demand kijken, verwacht dit de komende jaren meer te gaan doen. Onder jongere doelgroepen ligt dit percentage nog hoger<sup>7</sup>. De NPO wil inspelen op deze snelgroeiende behoefte van ons publiek en op dit toenemende belang van on demand kijken onder deze doelgroepen door het mogelijk te maken aanbod op het kanaal *NPO Start – on demand* beschikbaar te stellen dat (nog) niet te zien is op de lineaire kanalen. Op deze wijze kan het kanaal beter geprogrammeerd worden en kan NPO met het aanbod op dit kanaal beter inspelen op de behoeften van het publiek.

In het kijkgedrag wordt on demand kijken een steeds belangrijker onderdeel bij een groeiende groep mensen. Ter uitvoering van onze publieke taakopdracht is het essentieel een on demand platform te hebben dat voorziet in de behoefte van het publiek en mensen ook los van de lineaire programmering goed kan bereiken. Deze aanvraag maakt het mogelijk *NPO Start – on demand* onafhankelijker van de lineaire programmering te kunnen programmeren. Op deze manier wordt ons kanaal zelfstandig een aantrekkelijk kanaal dat voorziet in de publieksbehoefte van een steeds groter deel van ons publiek en dat mensen graag willen bezoeken om in aanraking te komen met ons aanbod.

Op *NPO Start – on demand* kunnen we onafhankelijk de volledige breedte van onze pluriforme programmering laten zien en door middel van curatie en aanbevelingen mensen wijzen op publieke programmering die ze wellicht zelf niet zo snel zouden uitkiezen. Op deze manier zorgt de publieke omroep dat zij ook on demand een relevante bron van informatie, kennis en cultuur is voor het Nederlandse publiek. *NPO Start – on demand* is hét on demand platform van de publieke omroep waarmee we alle doelgroepen, over de volle breedte willen bereiken.

#### 4. Kenmerken dienst

*NPO Start - on demand* is een overig aanbodkanaal dat 24 uur per dag gratis toegankelijk is voor het Nederlandse publiek en dat beschikbaar wordt gesteld via de centrale vindplaats voor video-aanbod NPO Start (zie ook figuur 1 en 2). *NPO Start – on demand* richt zich op een breed publiek en een breed genrepakket en brengt het video-aanbod van de publieke omroep samen binnen een on demand kanaal, waardoor de dienst in beginsel gericht is op alle publieke aanbodprofielen:

Figuur 5: publieke aanbodprofielen uit het Concessiebeleidsplan 2022-2026, p. 14

##### Publieke aanbodprofielen

Leidmotieven	Verbinden/verrijken	Verdiepen/verrijken	Stimuleren/verrijken	Stimuleren	
<b>Publieksbehoefte</b>	Bijblijven, delen van ervaringen, samen beleven, ontspannen	Meer weten, mening vormen, bezinnen, genieten, inspiratie opdoen	Ervaren, beleven, geprikkeld worden, genieten, inspiratie opdoen	Ontdekken, herkennen, meedoen, spelen, geprikkeld worden, leren	
<b>Maatschappelijke betekenis</b>	We representeren en duiden – betrouwbaar en respectvol - de opvattingen en achtergronden van de verschillende groepen in de Nederlandse samenleving. We zorgen dat ons publiek op de hoogte is en blijft van ontwikkelingen en gebeurtenissen, feiten en meningen in Nederland en in de rest van de wereld en stimuleren het debat hierover. We brengen de inwoners van Nederland samen. We dragen door het delen van ervaringen bij aan een levendige cultuur, sociale cohesie en individueel en maatschappelijk welzijn.	We zorgen dat ons publiek op de hoogte is en blijft van ontwikkelingen en gebeurtenissen, feiten en meningen in Nederland en in de rest van de wereld en stimuleren het debat hierover. We zijn een belangrijk podium voor kunst- en cultuuruitingen in al hun vormen en ondersteunen op die manier de creatieve sector in Nederland.	We bieden op een toegankelijke, inspirerende en uitdagende manier kennis en informatie; zo stimuleren we ons publiek om zich nieuwe kennis en inzichten eigen te maken en te participeren in nieuwe activiteiten. We zijn een belangrijk podium voor kunst- en cultuuruitingen in al hun vormen en ondersteunen op die manier de creatieve sector in Nederland.	We bieden op een toegankelijke, inspirerende en uitdagende manier kennis en informatie; zo stimuleren we ons publiek om zich nieuwe kennis en inzichten eigen te maken en te participeren in nieuwe activiteiten.	
<b>Positionering en interessegroep</b>	Aanbod dat ervoor zorgt dat brede publieksgroepen zich erdoor aangesproken kunnen voelen.	Aanbod voor een publiek dat meer wil weten, zich wil verdiepen, een mening wil vormen, inspiratie wil opdoen.	Eigentijds, origineel en verrassend aanbod dat aansluit op de leefwereld van een jongere doelgroep.	Aanbod waar jonge kinderen spelenderwijs leren ontdekken en kunnen ontspannen.	Aanbod dat oudere kinderen serieus neemt, dat hen raakt, dat ertoe doet en waar ze iets van kunnen leren.

<sup>7</sup> Bron: Publieksonderzoek NPO (2020)

*NPO Start – on demand* heeft verder de volgende kenmerken:

### ***Kosteloze mediadienst op aanvraag***

*NPO Start – on demand* is en blijft het kanaal waar de wettelijk verplichte<sup>8</sup> kosteloze mediadienst op aanvraag die bestemd is voor de catch-up van de videoprogramma's geborgd blijft. Via *NPO Start – on demand* kan het publiek tenminste zeven dagen lang zoveel mogelijk gemiste programma's van NPO 1, NPO 2 en NPO 3 terugzien. Voor het grootste deel van onze programmering geldt daarbij dat deze veel langer dan zeven dagen na uitzending gratis terug te kijken is. Dit element blijft onveranderd ten opzichte van de huidige praktijk. Ook kunnen vanaf 1 januari 2022 via *NPO Start – on demand* televisieprogramma's van de regionale publieke omroepen worden aangeboden.

### ***Eerste beschikbaarstelling***

In een aantal gevallen willen we programma's eerder via *NPO Start – on demand* beschikbaar stellen dan dat deze lineair wordt uitgezonden. Op deze manier beschikken we over meer programmeerflexibiliteit en kunnen we beter aansluiten bij de behoefte en daaruit volgende kijkroutine van het groeiende deel van het publiek dat in toenemende mate on demand kijkt. Het is deze behoefte die het belangrijk maakt dat de beschikbaarstelling van programma's on demand op vaste en voor het publiek logische dagen en/of tijdstippen gebeurt en dat ons aanbod enigszins gelijkmatig over de week wordt verspreid. Die momenten lopen niet bij ieder programma gelijk aan de lineaire uitzendingen. Zo is het on demand bijvoorbeeld veel gebruikelijker om meerdere afleveringen van een programma achter elkaar te kijken. We willen op *NPO Start – on demand* dan ook bepaalde titels 'packagen', bijvoorbeeld door op elke zaterdagochtend nieuwe afleveringen van verschillende kinderprogramma's beschikbaar te stellen (zaterdagochtend is een moment waarop ouders en kinderen vaak gezamenlijk tv kijken), of door alvast een aantal afleveringen van een documentairereeks on demand aan te bieden voordat deze lineair zijn uitgezonden. Packagen kan dus betrekking hebben op het eerder beschikbaar stellen van een aflevering van meerdere titels of van meerdere afleveringen van een en dezelfde titel.

Ook geeft een eerdere on demand beschikbaarstelling ten opzichte van lineair aan het publiek de door hen meer gewenste flexibiliteit het aanbod te bekijken op een passend moment naar keuze. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld meer tijd in de (vroeg) vooravond, terwijl anderen pas later op de avond een programma of aflevering kunnen bekijken. Bovendien zorgen we door bovenstaande mogelijkheden ook voor een vast on demand uitzendschema, aansluitend bij de veranderende kijkroutines van het publiek. Dit leidt ertoe dat het publiek beter weet wat ze wanneer kunnen verwachten op *NPO Start – on demand* en daardoor kunnen ze het kanaal gericht bezoeken. Sommige programma's of afleveringen beleven hun 'première-moment' on demand in plaats van lineair, maar het grootste deel van de programmering wordt naar verwachting vooralsnog eerst lineair beschikbaar gesteld en pas daarna on demand. Voor genres als nieuws en actualiteit en opinie en live programmering zal dit uiteraard in het bijzonder het geval zijn.

### ***Producties gemaakt of aangekocht voor on demand***

Op dit moment is de verwachting dat in de meeste gevallen programma's op enig moment in het lineaire uitzendschema zullen worden geplaatst, maar het is denkbaar dat – mede afhankelijk van de behoeften en kijkgedrag van verschillende doelgroepen - in toenemende mate een programma uitsluitend on demand te bekijken is. Bijvoorbeeld wanneer aanbod on demand in een andere vorm wordt aangeboden dan de lineaire variant, zoals het geval is bij korte video's (shortform), of wanneer aanbod is afgeleid van een lineaire titel. Dit alles om beter aan te sluiten bij het mobiele on demand gebruik dat een steeds belangrijker element wordt in het kijkgedrag van mensen. Een nieuwsbulletin

---

<sup>8</sup> Art. 2.50 Mediawet 2008

van drie minuten heeft voor het on demand kijken op een mobiel apparaat vaak de voorkeur boven het moeten terugkijken van een hele journaaluitzending. Ook kan een compilatie van de belangrijkste 'highlights' uit de opinieprogramma's van de vorige avond voor mobiele apparaten een waardevolle toevoeging voor het publiek zijn op het aanbieden van de volledige afleveringen. Door on demand te werken met type programma's en formats die speciaal voor on demand gebruik zijn bedacht en geproduceerd, kunnen we beter gebruikmaken van de karakteristieken van dit medium en hiermee beter voldoen aan de behoefte van het publiek dat in toenemende mate on demand kijkt. Het is tenslotte tevens denkbaar dat we long form aanbod produceren of aankopen specifiek voor ons on demand kanaal zonder directe relatie met onze lineaire programmering, bijvoorbeeld een wetenschapsprogramma of een documentairereeks gericht op die doelgroepen die vooral on demand kijken.

De uiteindelijke keuze voor wat we, wanneer, op welk kanaal plaatsen, zal per programmatitel anders zijn, afhankelijk van het kijkgedrag en de behoeftes van ons publiek en verschillende doelgroepen daarbinnen. In beginsel kunnen titels van alle genres die we in het Concessiebeleidsplan onderscheiden (pg. 11) in bepaalde gevallen on demand only worden aangeboden. Het kan dus zowel gaan om *nieuws en actualiteiten, opinie, levensbeschouwing, human interest, kunst en expressie, muziek, drama, kennis en educatie, sport als amusement* en voor alle aanbodprofielen (zie figuur 5) kan in beginsel on demand only aanbod worden gemaakt. Hoe de kijkbehoefte per genre en per specifieke titel daarbinnen zich in de toekomst zal ontwikkelen is onzeker, maar on demand aanbod zal bij sommige genres vaker voorkomen dan bij andere genres. Zo blijkt uit onderzoek dat een groter deel van het Nederlandse publiek (Nederlandse) dramaseries en films liever on demand bekijkt dan op moment van uitzenden. Onder jongere doelgroepen is de voorkeur voor het on demand kijken van deze genres nog sterker. Een genre als sport wordt daarentegen juist liever live gekeken dan on demand<sup>9</sup>.

### **Ontsluiten onderdelen van het archief**

Onder de voorwaarde dat we beschikken over voldoende rechten – willen we onderdelen van ons archief (opnieuw) aanbieden op *NPO Start – on demand*. Bijvoorbeeld wanneer door de actualiteit een specifiek programma uit ons archief opnieuw in de belangstelling komt te staan. Hierbij zullen we aandacht hebben voor de rollen en taakverdeling tussen het Nationaal Instituut voor Beeld en Geluid (NIBG) en de publieke omroep. Dit betekent dat NIBG de plek blijft waar het gehele archief van de publieke omroep ontsloten kan worden. *NPO Start – on demand* is de plek waar onderdelen van dit archief kunnen worden aangeboden wanneer deze, bijvoorbeeld door de actualiteit, opnieuw in de belangstelling komen te staan.

### **Ontsluiten onderdelen van video-aanbod afkomstig van online aanbodkanalen**

Op dit moment is het niet mogelijk programma's geproduceerd voor een van de andere online aanbodkanalen, zoals npofunx.nl of npo3.nl, beschikbaar te stellen op het huidige NPO Gemist. Ook is het niet mogelijk om online bonusmateriaal horende bij lineaire titels, zoals extra scenes die niet lineair zijn uitgezonden, op dit kanaal te plaatsen. We streven er echter naar één centrale vindplaats te hebben voor al ons video-aanbod, zoals aangegeven in het Concessiebeleidsplan 2022-2026, p. 36. Om deze reden willen we het mogelijk maken om - waar logisch en relevant voor ons publiek - online aanbod horende bij lineaire titels en video-aanbod afkomstig van online aanbodkanalen ook via *NPO Start – on demand* aan te kunnen bieden. Het aanbieden van al het on demand video-aanbod op één kanaal zorgt ervoor dat het publiek het video-aanbod van de publieke omroep gemakkelijk via één kanaal kan doorzoeken en kan bekijken. Bovendien kunnen we door middel van curatie en aanbevelingen op dit kanaal ons publiek beter gidsen en wijzen op voor hen mogelijk interessant aanbod.

---

<sup>9</sup> Bron: Publieksonderzoek NPO (2020)

### ***Aanwezigheid op platformen van derden***

Steeds meer Nederlanders zijn actief op sociale media zoals Facebook en Twitter en videosharingplatforms zoals YouTube, waar ze vaak in aanraking komen met aanbod van allerlei aanbieders. We willen *NPO Start – on demand* promoten op deze platformen van derden, specifiek sociale mediaplatforms als Facebook en Instagram en videoplatforms zoals YouTube. Daarvoor willen we een deel van het aanbod op *NPO Start – on demand* onder de aandacht brengen bij het Nederlandse publiek, zodat we ze kunnen doorverwijzen naar *NPO Start – on demand* binnen het online NPO-platform. Dit willen we bijvoorbeeld doen door fragmenten te plaatsen of uniek aanbod voor deze platformen te maken die onderdelen van de catalogus van *NPO Start – on demand* uitlicht op een manier die past bij deze platformen. Zo kunnen we het aanbod van de publieke omroep waarmee we uitvoering geven aan de publieke mediaopdracht onder de aandacht brengen van een breed publiek.

### ***Een gebruikservaring op maat***

Zoals ook beschreven in het Concessiebeleidsplan 2022-2026 willen we ons publiek een gebruikservaring op maat bieden. Dit betekent bijvoorbeeld dat *NPO Start – on demand* rekening houdt met het apparaat waarmee het publiek het kanaal benadert. Zo moet het kanaal net zo geschikt zijn voor mobiel gebruik als voor gebruik via het tv-scherm. Ook willen we het ons publiek gemakkelijk maken aanbod te vinden dat bij hem of haar past. Het geven van persoonlijke aanbevelingen is hierbij een belangrijk instrument. Het aanbevelen gebeurt op basis van publieke waarde: we sluiten aan bij de individuele behoefte maar proberen ook mensen te interesseren voor publieke programma's buiten hun primaire interesse. Uiteraard zullen we ons kanaal doorlopend blijven ontwikkelen op technologisch gebied om aan te sluiten bij de verwachtingen die het publiek heeft bij on demand kijken zodat we ook in de toekomst een gebruikservaring op maat kunnen blijven bieden.

## **5. Publiek**

### **a. Beoogde doelgroep**

*NPO Start - on demand* richt zich op alle Nederlanders. De wijziging van het aanbodkanaal is in het bijzonder ingegeven om de leeftijdsgroepen die al meer dan de helft van hun kijkgedrag besteden aan on demand kijken in hun behoefte te voorzien en beter te bedienen door aan te sluiten bij deze veranderende kijkrouines. Op dit moment is dat met name de leeftijdsgroep 13-34 jaar, waarbij de verwachting is dat in de komende jaren ook oudere leeftijdsgroepen zoals de groep 35-50 jaar voor meer dan de helft van de tijd on demand zullen kijken, wanneer trends in kijkgedrag van de afgelopen jaren worden doorgetrokken.

### **b. Behoeft van het publiek en beoogd publieksbereik**

Uit onderzoek uitgevoerd in 2020 blijkt dat 38% van de Nederlanders (13+) het redelijk tot heel belangrijk vindt dat de on demand dienst de mogelijkheid biedt om programma's te bekijken die nog niet eerder op NPO 1, 2, of 3 te zien zijn. Dit is een stijging ten opzichte van 2019, toen 35% aangaf dit belangrijk te vinden. Ook geeft ruim een derde van de Nederlanders (13+) aan het redelijk tot heel belangrijk te vinden dat de NPO on demand programma's aanbiedt die nooit op NPO 1, 2 en 3 te zien zullen zijn. In 2019 lag dit percentage nog op 22%<sup>10</sup>. Er bestaat dus een behoefte bij ruim een derde van het publiek voor deze mogelijkheden. Met het verkrijgen van meer on demand

---

<sup>10</sup> Bron: Publieksonderzoek NPO (2019; 2020)



programmeermogelijkheden sluiten we aan bij deze behoeftes, zeker bij dat deel van het publiek dat in toenemende mate (alleen nog maar) on demand kijkt.

Op dit moment bereiken we met ons on demand platform gemiddeld rond 10% van de Nederlanders. Met de mogelijkheid ons on demand platform in een bepaalde mate losstaand van het lineaire uitzendschema te programmeren, kunnen we adequater en doelgerichter aan de veranderende behoeften van het publiek voldoen. Door het programmeren van aanbod dat (nog) niet op de lineaire kanalen te zien is, kunnen we bovendien nieuwe doelgroepen bereiken die voornamelijk on demand kijken.

## 6. Relatie met ander media-aanbod

### a. Positionering binnen NPO-portfolio

Het gratis kanaal *NPO Start – on demand* is toegankelijk via de centrale vindplaats voor video-aanbod NPO Start, waar ook toegang wordt gegeven tot livestreams van de lineaire aanbodkanalen en tot de dienst NPO Plus (zie ook figuur 1). *NPO Start – on demand* is gratis toegankelijk in Nederland. De NPO Plus gebruiker heeft naadloze toegang tot het aanbod op *NPO Start – on demand* en dus ook tot het aanbod dat eventueel via de nieuwe programmeermogelijkheden tot stand zal komen op *NPO Start – on demand*. Daarnaast heeft de NPO Plus gebruiker ook toegang tot het aanbod dat enkel via de NPO Plus dienst wordt aangeboden. Dit is aanbod dat niet in *NPO Start – on demand* wordt aangeboden, omdat voor de beschikbaarstelling aanvullende licenties nodig zijn.

Met de nieuwe programmeermogelijkheden kan ook video-aanbod afkomstig van online aanbodkanalen zoals npo3.nl en npofunx.nl op *NPO Start – on demand* worden geplaatst. We zullen onderdelen van het web only aanbod doorplaatsen op *NPO Start – on demand* op een moment en manier dat deze aanbodkanalen elkaar kunnen versterken. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan het eerst beschikbaar stellen van webseries via de aanbodkanalen gericht op jongeren, waarna de webseries in een later stadium ook beschikbaar worden gesteld op *NPO Start – on demand*, dat zich richt op een breder publiek.

### b. Bestaand marktaanbod

NPO Gemist en de voorloper Uitzending Gemist bestaan al meer dan 20 jaar. De dienst heeft zich al die jaren bewezen en het is noodzakelijk dat het aanbodkanaal mee evolueert met de behoeften van nu en niet stil blijft staan bij wat was. Aan het kunnen terugkijken van lineaire programmering willen we daarom de mogelijkheden toevoegen zoals hierboven in de aanvraag is benoemd.

Om de relatie tussen deze uitbreiding van mogelijkheden en bestaand marktaanbod in kaart te brengen kijken we naar de kenmerken van de dienst en de uitwisselbaarheid van het aanbod, de marktstructuur en de marktposities van de al aanwezig aanbieders.

#### Kenmerken dienst en uitwisselbaarheid van het aanbod

*NPO Start – on demand* is als onderdeel van onze wettelijke taakopdracht een gratis toegankelijke dienst die 24 uur per dag beschikbaar is via de centrale vindplaats NPO Start en is daarmee beschikbaar via verschillende apparaten en diensten. Het kanaal bevat geen reclameboodschappen en neemt dus geen deel aan de digitale advertentiemarkt. Om de mate van uitwisselbaarheid van het aanbod van de publieke omroep met dat van andere aanbieders van video-aanbod in kaart te brengen, is er onderzoek gedaan naar de mate waarin het publiek denkt het kijkgedrag aan te passen wanneer NPO de programmeermogelijkheden op *NPO Start – on demand* uitbreidt.

Uit onderzoek blijkt dat er behoefte bij het publiek bestaat aan het kunnen kijken van programma's die niet eerder op NPO 1, 2 of 3 te zien zijn geweest of nooit te zien zullen zijn. Tegelijkertijd geven ondervraagden in een separaat onderzoek aan dat ze niet verwachten dat hun kijkgedrag naar andere aanbieders zal veranderen naar aanleiding van de wijzigingen in het profiel van *NPO Start – on demand*. Als ze wel denken dat ze hun kijkgedrag zullen aanpassen, geven respondenten met name aan dat ze verwachten minder lineaire programmering van de NPO te zullen gaan kijken<sup>11</sup> en niet zozeer dat ze minder naar de kanalen, zowel lineair als on demand, van andere aanbieders in de markt zullen kijken. Dit duidt erop dat het aanbod van de publieke omroep niet makkelijk uitwisselbaar is met dat van andere aanbieders aangezien wijzigingen in een dienst van de publieke omroep naar verwachting met name consequenties lijkt te hebben voor andere diensten van de publieke omroep en niet zozeer voor de diensten van andere aanbieders.

In de meeste andere Noord- en West-Europese landen zoals Noorwegen, Zweden, Denemarken en Oostenrijk hebben publieke omroepen soortgelijke veranderingen doorgevoerd voor hun on demand platform. In Engeland heeft BBC een aantal jaar terug een aanvraag ingediend bij de toezichthouder Ofcom om aanbod in première laten gaan op de on demand iPlayer in plaats van lineair. Ofcom gaf toen aan dat deze aanpassing aan de iPlayer niet groot genoeg zou zijn voor een significante impact op andere aanbieders in de videomarkt. Deze voorspelling is uitgekomen<sup>12</sup>.

## Marktstructuur

De gemiddelde Nederlander verdeelt zijn kijktijd over veel verschillende aanbieders en diensten. Er bestaan verschillende VOD-diensten, oftewel diensten waarbij een gebruiker kan kiezen welke videocontent hij of zij op een moment naar keuze wil bekijken. Binnen VOD-diensten zijn er verschillende businessmodellen denkbaar. Zo zijn er VOD-diensten waar de kijker voor een vast bedrag per maand toegang heeft tot de dienst, zogeheten SVOD<sup>13</sup>-diensten zoals Netflix, Videoland en Disney+. In 2018 had al meer dan 60% van de Nederlanders een abonnement op een of meerdere SVOD-diensten<sup>14</sup>. Wanneer er reclame aan de dienst wordt toegevoegd spreken we van (gratis) AVOD<sup>15</sup>-diensten zoals RTL XL en Kijk. Verder kan er nog een onderscheid gemaakt worden tussen VOD-diensten die aanbod bieden dat afkomstig is van een broadcaster en waarbij het dus gaat om televisieaanbod, zogeheten BVOD-diensten (broadcaster video on demand) en diensten die daar geen relatie mee hebben. NPO Gemist is een voorbeeld van een BVOD-dienst. Diensten zoals RTL XL en Kijk zijn BVOD-diensten waaraan reclame is toegevoegd.

Al deze diensten kunnen op verschillende manieren worden aangeboden, rechtstreeks (OTT, “*over the top*” via het internet) of via een distributeur (bijvoorbeeld via de kabel of KPN). Het kijken naar lineaire programmering via een kabelabonnement is onder de meeste doelgroepen nog steeds de primaire vorm van kijken, maar mensen kijken in toenemende mate ook uitgesteld of on demand (zie ook figuur 3). Uitgesteld kijken gebeurt via de terugkijkfunctie van distributeurs als Ziggo en KPN of via BVOD-diensten als RTL XL, KIJK of NPO Gemist. Deze laatstgenoemde diensten worden ook in app-vorm aangeboden op smart TV's en/of settopboxen van distributeurs. NLziet biedt gebruikers de mogelijkheid om programma's van RTL, NPO of Talpa OTT te bekijken voor een vast bedrag per maand. Tenslotte wordt er ook online veel gekeken naar korte video's op sociale media platformen als Facebook en TikTok en videosharingplatformen als YouTube.

Aangezien NPO Gemist tot nu toe enkel aanbod bevat dat al lineair is uitgezonden, lijkt het qua positie het meeste op de terugkijkfunctie die distributeurs aanbieden en gemistdiensten als RTL XL

---

<sup>11</sup> Bron: Publieksonderzoek NPO (2020)

<sup>12</sup> Bron: Analysis Mason (2020) gebaseerd op onderzoek van Ofcom (2015)

<sup>13</sup> SVOD = subscription on demand, dienst waar in de vorm van een abonnement een vast bedrag per maand moet worden betaald om toegang te krijgen tot de dienst

<sup>14</sup> Bron: Ampère Analysis (2018)

<sup>15</sup> VOD = video on demand, AVOD = video on demand waarbij advertenties worden getoond

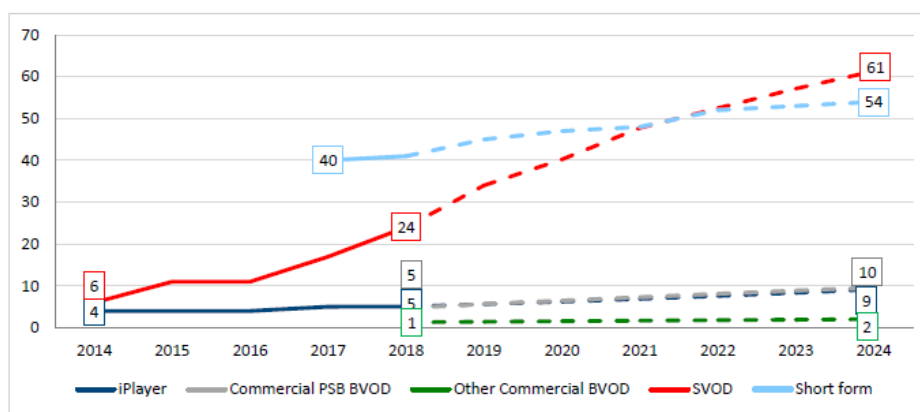
en KIJK. Daarbij merken we op dat in chronologie NPO Gemist en zijn voorganger eerder het levenslicht zagen dan de gemistdiensten van andere broadcasters, die op hun beurt eerder in de markt aanwezig waren dan de terugkijkfuncties van distributeurs. Met de voorgestelde wijzigingen zal *NPO Start – on demand* niet langer enkel reeds uitgezonden aanbod bevatten, en valt het andere type aanbod dus niet onder ‘broadcaster content’ wanneer dit aanbod niet op enig moment ook lineair uitgezonden zal worden. Het grootste deel van het aanbod op *NPO Start – on demand* zal echter nog steeds gemist-aanbod betreffen. Dit betekent dat ook met de voorgestelde wijzigingen de dienst nog steeds qua type aanbod meer zal lijken op gemistdiensten van andere broadcasters en op de terugkijkfunctionaliteiten die verschillende distributeurs aanbieden.

## Marktposities van de al aanwezige aanbieders

De marktpositie van de verschillende contentaanbieders op de videomarkt laat zich lastig meten aangezien de meeste aanbieders geen openbare bereik- en gebruikscijfers publiceren. Distributeurs Ziggo en KPN hebben het grootste aantal abonnees van alle paketaanbieders en het is voornamelijk via deze diensten dat lineaire programmering tot zeven dagen na uitzending wordt teruggekeken: de inschatting is dat zo'n 90% van het uitgesteld kijkgedrag gerealiseerd wordt via de terugkijkfunctie die via de kabel en IPTV worden aangeboden<sup>16</sup>. Op de lineaire televisiemarkt zijn NPO, RTL en Talpa de aanbieders met de grootste marktaandeelen. Kijken we naar de (A)VOD-diensten die met name long form programmering aanbieden dan zijn RTL XL, KIJK en NPO binnen de Nederlandse markt belangrijke diensten. Op de SVOD-markt is Netflix de grootste aanbieder van Nederland, op afstand gevolgd door diensten zoals Videoland en Disney+<sup>17</sup>. De belangrijkste AVOD-aanbieder in Nederland is YouTube maar ook op platformen als Facebook, TikTok, Instagram en Snapchat wordt in de optelsom veel naar korte video's gekeken, zeker door jongere doelgroepen.

In Nederland is het niet mogelijk de verhoudingen in kijktijd tussen al deze verschillende aanbieders goed in kaart te brengen. Dit komt o.a. doordat het niet goed mogelijk is kijktijd op het televisiescherm en kijktijd via andere apparaten goed met elkaar te vergelijken en op te tellen, ook omdat deze aanbieders niet participeren in landelijke bereikonderzoeken. In Groot-Brittannië zijn deze verschillende aanbieders van video wel in metingen opgenomen. In Groot-Brittannië is een prognose gemaakt van de kijktijd naar verschillende aanbieders voor de komende jaren. Hierbij is het goed om op te merken dat de iPlayer van de BBC op dit moment al de mogelijkheid heeft programma's aan te bieden die niet of nog niet lineair zijn uitgezonden:

Figuur 6: kijktijdverdeling per platform per dag, UK (2014-2024). Bron: Ofcom op basis van Mediatique (2020)



N.b. dotted lines post-2018 represent Mediatique forecasted growth rates.

<sup>16</sup> Bron: SKO (2020)

<sup>17</sup> Bron: Analysis Mason (2020)

Zoals valt op te maken uit bovenstaande grafiek, is het in Groot-Brittannië de verwachting dat het gebruik van de iPlayer de komende jaren zal stijgen. Wanneer deze minuten vergeleken worden met de kijkminuten die gespendeerd worden aan SVOD-diensten en short form diensten blijft het aantal kijkminuten echter beperkt. De markt voor video-aanbod in Groot-Brittannië is enigszins te vergelijken met die van Nederland met als kanttekening dat de pakketaanbieders in Nederland een veel sterkere positie hebben dan die in Groot-Brittannië. Lettende op de situatie in Groot-Brittannië, ligt het niet in de lijn der verwachting dat het uitbreiden van programmeermogelijkheden op *NPO Start – on demand* zal leiden tot een sterke stijging van het aantal kijkminuten naar de publieke omroep, een stagnerende groei van het aantal kijkminuten naar SVOD-diensten en/of een scherpe daling van het aantal kijkminuten bij andere BVOD-diensten.

## 7. Wijze van distributie en financiering

### a. Distributie

*NPO Start – on demand* wordt ontsloten via het centrale videoplatform NPO Start. NPO Start biedt naast *NPO Start – on demand* ook toegang tot livestreams van de lineaire kanalen en toegang tot de dienst NPO Plus. NPO Start is op verschillende manieren voor het publiek toegankelijk. Het is vrij beschikbaar via het internet en als mobiele app te downloaden voor iOS en Android apparaten. Ook is het als app beschikbaar op verschillende smart tv's. Recent is NPO Start ook toegankelijk gemaakt via de settopbox van Ziggo. De aanvraag voor het uitbreiden van de programmeermogelijkheden van *NPO Start – on demand* heeft geen invloed op de wijze van distributie. Zoals ook vermeld in het Concessiebeleidsplan 2022-2026 blijven we ernaar streven dat onze apps, waaronder NPO Start, beschikbaar zijn op relevante apparaten.

### b. Financiering

De NPO zal de kosten voor het uitbreiden van de programmeermogelijkheden van *NPO Start – on demand* financieren uit de bestaande middelen en doet geen additionele budgetaanvraag voor dit kanaal.

## 8. Publieke taak

### a. Relatie tussen aanvraag en strategie CBP

In het Concessiebeleidsplan 2022-2026 heeft de NPO als ambitie gesteld het on demand kanaal voor video-aanbod qua mogelijkheden volledig aan te laten sluiten bij de nieuwe standaarden en de behoeften van het publiek. Dit betekent dat de mogelijkheden op het on demand kanaal uitgebreid moeten worden zodat een adequate programmeerstrategie mogelijk is. Ook sluit deze grotere mate van programmeerflexibiliteit en de belangrijkere rol voor online aan bij de visiebrief van de Minister: *'Er wordt steeds meer online en non-lineair (on demand) gekeken. Het is dan niet logisch om eenzijdig te blijven focussen op lineaire programmering op netten en zenders. Media-aanbod kan ook heel goed specifiek voor online bereik en on demand ontwikkeld worden (p.7)'*<sup>18</sup>. Ook de Raad voor Cultuur geeft in zijn advies over het Concessiebeleidsplan 2022-2026 aan dat het van groot belang is dat de publieke omroep zijn on demand diensten blijft ontwikkelen om tegemoet te komen aan de veranderende kijk- en luisterbehoeftes.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Visie toekomst publiek omroepbestel: waarde voor het publiek (ref. 8240000), 14 juni 2019

<sup>19</sup> Raad voor Cultuur: advies Concessiebeleidsplan 2022-2026 (4 februari 2021, kenmerk: RVC-2021-1612)

## **b. Bijdrage aan publieke taak**

Met het uitbreiden van de programmeermogelijkheden op *NPO Start – on demand* kan de publieke omroep beter inspelen op de behoeften van dat deel van het publiek dat in toenemende mate (uitsluitend) on demand kijkt. Net als via onze lineaire kanalen willen we on demand een breed en divers publiek kunnen voorzien in hun behoefte aan informatie, cultuur en educatie. In deze opdracht kunnen we alleen slagen wanneer we kunnen inspelen op de veranderende kijkroutines van het publiek en hun wensen op dat gebied. Dit willen we doen door programma's on demand eerder beschikbaar te stellen dan dat ze lineair zijn uitgezonden, programma's voor on demand aan te kopen of te produceren, en online aanbod afkomstig van de andere aanbodkanalen via *NPO Start – on demand* te ontsluiten. Hiermee willen we ons on demand kanaal nevenschikkend aan onze lineaire kanalen maken zodat we ervoor kunnen zorgen dat we ook in het on demand domein een belangrijke positie kunnen vervullen voor het Nederlandse publiek.

Met betrekking tot de beschikbaarheid van het aanbod geldt dat het grootste deel van onze programmering altijd ook op enig moment op onze lineaire kanalen te zien zijn. Op deze manier zorgen we ervoor dat het publiek ons aanbod op de manier kan bekijken die het beste aansluit bij zijn of haar behoefte. Dit vergroot de beschikbaarheid en toegankelijkheid van het media-aanbod en draagt daarmee bij aan de uitvoering van de landelijke publieke mediaopdracht. Ook maken we op ons on demand kanaal gebruik van publieke aanbevelingen: we sluiten aan bij de individuele behoefte maar proberen ook mensen te interesseren voor programma's buiten hun primaire interesse. Dit zorgt ervoor dat we ook on demand de pluriformiteit van ons aanbod aan het publiek kunnen laten zien. Net zoals bij al het andere aanbod zorgen we ervoor dat aanbod gemaakt of aangekocht voor *NPO Start – on demand* van hoge kwaliteit zal zijn en onafhankelijk van commerciële of politieke belangen tot stand zal komen.