



Beantwoording vragen ACM NPO Start – On demand december 2021

Vragen over het huidige en verwachte aantal kijkers van NPO

1.

Op pagina 7 van de aanvullende informatie geeft de NPO een antwoord op vragen van de ACM over het verwachte effect van NPO Start ten aanzien van de aantallen kijkers op i) het platform NPO Start en ii) de lineaire zenders van de NPO. De NPO heeft eerder aangegeven dat er nu al een deel van het publiek alleen *on demand* kijkt. Het antwoord spreekt over dat NPO Start de afname in bereik die daaruit volgt zoveel mogelijk moet compenseren. Ten aanzien van het effect van programma's vooruit kunnen kijken en de *on demand-only* content geeft de NPO aan het niet aannemelijk te achten dat dit tot een grote verschuiving in het kijkgedrag van abonnees van pakketaanbieders zal leiden. Deze antwoorden zijn echter onvoldoende concreet voor de ACM om het effect van de significante wijziging van NPO Gemist op het aantal kijkers te beoordelen.

- a) Verstrek het NPO Publiksonderzoek (2020), waarnaar verwezen wordt in voetnoot 11 van de Uitwerking aanvraag significante wijziging NPO Gemist.

Het onderzoek is in pdf-vorm als bijlage meegestuurd.

- b) Geef aan hoeveel kijkers de NPO heeft via haar lineaire uitzendingen via pakketaanbieders. Druk dit uit in de eenheid die daarvoor het meest passend is.

De publieke omroep realiseerde op het tv-scherm met haar lineaire uitzendingen en uitgesteld kijken tot en met dag 6 na uitzending in 2020 een weekbereik van gemiddeld 80,2% van de Nederlandse bevolking (6+)¹. Vrijwel dit gehele percentage wordt door pakketaanbieders gerealiseerd.

- c) Geef aan en onderbouw hoeveel kijkers de NPO verwacht te behalen via haar lineaire uitzendingen in de komende jaren in de situatie dat zij NPO Gemist zou voortzetten en de situatie ná de wijzigingen in NPO Start – on demand. Druk dit uit in de eenheid die daarvoor het meest passend is.

De publieke omroep bereikte op het tv-scherm met zijn lineaire uitzendingen in 2020 gemiddeld per week 80,2% van de Nederlandse bevolking (6+). Dit is inclusief uitgesteld kijken tot en met dag 6 na lineaire uitzending. Dit bereik daalde de afgelopen jaren gemiddeld gezien licht, in 2015 was het bereik (6+) gemiddeld per week 85,7%². Onder jongere doelgroepen is deze daling in bereik iets sterker. Wij verwachten dat de komende jaren deze lichte daling zal doorzetten, ongeacht het wel of niet doorvoeren van de voorgestelde wijziging van NPO Start – on demand. Het is naar onze inschatting niet mogelijk deze lichte daling verder te kwantificeren. De wijziging en onze programmeerstrategie zijn er niet op gericht lineaire kijkers te verleiden meer on demand te gaan kijken, maar om dat deel van de bevolking dat op dit moment niet of in mindere mate lineair kijkt, on demand beter te kunnen bedienen. Wij verwachten dan ook dat de wijziging van NPO Start – on demand slechts een zeer geringe impact zal hebben op het bereik via lineaire uitzendingen.

- d) Geef aan hoeveel kijkers de NPO heeft via NPO Start, zowel ten aanzien van *catch-up* diensten als lineaire uitzending via NPO Start. Druk dit uit in de eenheid die daarvoor het meest passend is.

Op dit moment bereikt het platform NPO Start (inclusief NPO Plus-gebruikers) gemiddeld ca. 10% van de Nederlandse bevolking (6+) via andere apparaten dan het tv-scherm per week. Het is niet

¹ Jaarrapport 2020 SKO

² Jaarrapport 2015 SKO

mogelijk via deze paneldata het percentage kijkers op NPO Start uit te splitsen naar kijkers die uitsluitend live naar aanbodkanalen aangeboden op NPO Start keken en kijkers die uitsluitend naar catch-up aanbod keken aangezien paneldata enkel het bereik op platformniveau meet.

Wel kunnen we met behulp van census-data (online gebruiksmetingen) het aantal gebruikers op NPO Start weergeven en deze uitsplitsen naar gebruikers die live keken en gebruikers die on demand gekeken. In deze census-data zitten ook apparaten/applicaties die afspelen op het tv-scherm (bijv. chromecast of smart-tv app). In 2020 waren er volgens deze data gemiddeld per week ongeveer 2 miljoen unieke gebruikers (excl. ingelogde NPO Plus-gebruikers) op NPO Start. Van deze unieke gebruikers, startten gemiddeld ongeveer 1,3 miljoen gebruikers een streamstart van een programma dat on demand (als catch-up) werd aangeboden. Van deze 1,3 miljoen gebruikers die een streamstart van een programma startten dat on demand (als catch-up) werd aangeboden, startten in een gemiddelde week 300.000 gebruikers ook een livestream op NPO Start. Er zijn vrijwel geen gebruikers die in een gemiddelde week wel een livestream startten, maar daarnaast geen stream van een on demand programma. Het aantal gebruikers dat in een gemiddelde week uitsluitend live keek via NPO Start is dus vrijwel nihil. Unieke gebruikers zijn daarbij niet 1-op-1 te vertalen naar bereikte Nederlanders. Het gebruik van meerdere apparaten en browsers per persoon kan tot een overschatting leiden, terwijl het delen van apparaten en/of samen kijken in een onderschatting resulteert.

- e) Geef aan en onderbouw hoe kijkers de NPO verwacht te behalen via op NPO Start-on demand in de komende jaren ná de ingevoerde wijzigingen. Druk dit uit in de eenheid die daarvoor het meest passend is.

Op dit moment bereikt het platform NPO Start (inclusief NPO Plus-gebruikers) gemiddeld ca. 10% van de Nederlandse bevolking (6+) via andere apparaten dan het tv-scherm per week. Met de voorgestelde wijziging van NPO Start – on demand willen wij het publiek dat on demand kijkt, beter kunnen bedienen. Een toename in bereik is geen doel op zichzelf. Een toename in bereik zou kunnen plaatsvinden wanneer er op enig moment een substantiële kanteling in het kijkgedrag van de Nederlandse bevolking zou plaatsvinden als autonome ontwikkeling of het kan een indicatie zijn dat we er beter in slagen het nu al on demand kijkende deel van het publiek beter te bedienen. Een concreet bereikscijfer dat wij in de toekomst zouden verwachten als gevolg van de wijziging van NPO Start – on demand, kunnen wij er niet aan koppelen.

2.

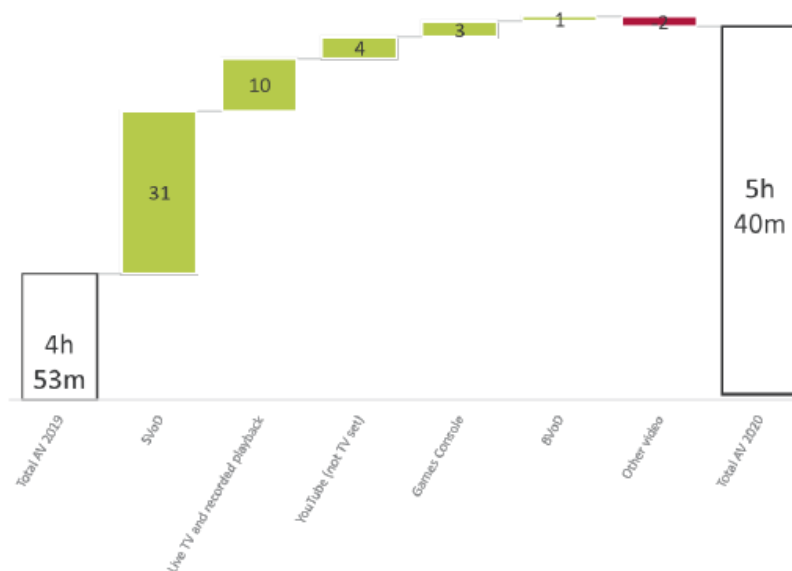
De NPO geeft in de uitwerking op de aanvraag (pagina 4) aan dat met name jongere groepen, maar ook oudere leeftijdsgroepen in toenemende mate *on demand* kijken.

- a) In hoeverre beschouwt de NPO voor de verschillende leeftijdsgroepen het kijken van content *on demand* als vervanging voor het lineair kijken? Onderbouw uw antwoord.
- b) Of zullen lineaire en *on demand* content voor alle groepen complementair aan elkaar blijven? Onderbouw uw antwoord.

Uit het in de bijlage meegestuurde onderzoek blijkt dat alle leeftijdsgroepen verwachten de komende jaren in algemene zin meer on demand te gaan kijken. Die verwachting wordt o.i. voor een belangrijk deel ingegeven door de groeiende populariteit van SVOD-diensten als Videoland, Netflix, Amazon Prime en Disney+. Er is echter een duidelijk verschil – zo blijkt ook uit internationale gegevens - tussen het kijken naar dergelijke diensten en het kijken naar on demand diensten van omroepen. De groei in het bereik van deze laatste zogenaamde broadcasters-voddiensten (BVOD) blijft namelijk in belangrijke mate achter bij die van de SVOD-diensten. Dit laat bijvoorbeeld onderstaande grafiek voor wat betreft de situatie in het

Verenigd Koninkrijk ook zien³. Dit komt mede doordat broadcasters en in het bijzonder de publieke omroep relatief veel tijdgebonden genres als sport, nieuws, actualiteiten en live-evenementen lineair aanbieden. Wij verwachten daarom dat lineair kijken bij de publieke omroep in termen van kijktijd voor alle leeftijdsgroepen dominant zal blijven, ondanks de hierboven genoemde te verwachten lichte daling in bereik. Het on demand kijken naar aanbod zien wij dus voor wat betreft de publieke omroep niet als een vervanging voor lineaire content, maar als complementair daaraan.

Figure 1.2: Change in average minutes per day from annual average, all individuals, all devices (2019-2020)



Vragen over NPO Start – on demand

3.

In uw uitwerking op de aanvraag (pagina 9) en in de aanvullende informatie, 2e alinea op pagina 7, geeft u aan dat het NPO Start kanaal geen reclame bevat. In de veelgestelde vragen over het verschil tussen NPO Start en NPO Plus op de website van NPO Plus geeft u aan dat één van de verschillen tussen beide diensten is dat NPO Start niet zonder reclame is en NPO Plus wel zonder reclame is (NPO Start/Plus - NPO Service)¹. Is het ontbreken van reclame op het NPO Start – on demand platform ook een wijziging ten opzichte van de oudere NPO Gemist service?

Nee. Het ontbreken van reclame op NPO Start is geen wijziging die in deze aanvraag meegenomen wordt. Deze wijziging is al doorgevoerd en is een rechtstreeks gevolg van de per 1 januari 2022 gewijzigde regelgeving met betrekking tot reclameboodschappen bij de landelijke publieke omroep. Kort gezegd houdt de gewijzigde regelgeving in dat er geen reclame meer mag worden geplaatst bij kinderprogrammering en bij on demand aanbod. Artikel 1.1, tweede lid van de Mediawet 2008 bepaalt dat *niet* onder reclame wordt verstaan *'het oproepen tot steun aan of het gunstig stemmen ten aanzien van instellingen met een wetenschappelijk, cultureel, godsdienstig, levensbeschouwelijk, politiek of liefdadig karakter, voor zover dat geen betrekking heeft op het*

³ Ofcom (2021) Media Nations, p.7. Op dit moment heeft de BBC in het VK al de mogelijkheid on demand only te programmeren en om programma's eerder on demand beschikbaar te stellen en vervolgens lineair uit te zenden.

kopen van een bepaald product of het gebruik maken van een bepaalde dienst die in de handel verkrijgbaar is. Dergelijke boodschappen worden in de praktijk aangeduid als ‘boodschappen van algemeen nut’. De pre-rolls op NPO Start – on demand betreffen uitsluitend dergelijke boodschappen van algemeen nut. Op NPO Plus is geen enkele vorm van pre-rolls aanwezig.

4.

Zoals ook door het CvdM en de RvC aangegeven, lijkt er veel overlap te zijn tussen NPO Plus en NPO Start – on demand. De mogelijkheid tot het later terugkijken bij NPO Start is minimaal een week, maar lijkt voor veel programma’s veel langer te zijn. Beide diensten zijn reclamevrij en op beide diensten zijn programma’s vooruit te kijken. Vanwege deze overlap lijkt de meerwaarde van NPO Plus ten opzichte van NPO Start – on demand te zijn afgenomen. Op pagina 5 van de aanvullende informatie heeft de NPO hier al op gereageerd en geeft zij aan dat de redenen om voor NPO Plus te kiezen onveranderd zijn.

- a) De NPO geeft aan dat voor het deel van de programma’s waar kosten aan verbonden zijn het bij NPO Start niet mogelijk is om langer dan zeven dagen terug te kijken. Geef aan hoe de omvang van dit type content zich verhoudt tot de programma’s die wel langer dan zeven dagen terug te kijken zijn via NPO Start.

NPO Plus stelt ons met name in staat series, films en documentaires langer beschikbaar te houden, aangezien er meerkosten verbonden zijn aan het behouden van alle rechten voor deze genres. Uit analyses uitgevoerd in 2020 blijkt dat in een gemiddelde maand er meer dan 8000 afleveringen per dag langer beschikbaar worden gesteld via NPO Plus. Dit betekent dat er gemiddeld 16,6% meer afleveringen beschikbaar zijn via NPO Plus in vergelijking met NPO Start – on demand. Voor Nederlandstalige afleveringen is dit 6%. Voor verdere informatie verwijzen we naar de openbare evaluatie van NPO Plus, uitgevoerd in 2020, die te vinden is op onze site.

- b) Licht nader toe wat de NPO verstaat onder ‘previews’ die beschikbaar zijn via NPO Plus en waarom dit voor gebruikers interessante content is.

Onder previews verstaan we programma’s die eerst in NPO Plus beschikbaar zijn voordat ze anderszins lineair of non lineair beschikbaar worden gesteld. Door het publiek in bepaalde gevallen de mogelijkheid te geven programma’s vooruit te kijken, wordt de aantrekkelijkheid van de dienst vergroot en kan dit tevens dienen als promotie voor de uitzending op de lineaire aanbodkanalen. Dat dit voor de gebruiker interessante content is, blijkt uit het feit dat bij benadering 19% van de kijktijd op NPO Plus naar programma’s die in de categorie ‘serie’ vallen, vooruitkijken betrof. Dit geeft aan dat gebruikers dit aanbod graag willen zien⁴.

- c) Geef een overzicht van alle relevante verschillen tussen NPO Plus en NPO Start – on demand.

Op NPO Plus kunnen gebruikers programma’s langer kijken dan op NPO Start – on demand wanneer er meerkosten verbonden zijn aan het behouden van alle rechten. In beperkte mate kunnen daarnaast previews op NPO Plus aangeboden worden van programma’s die nog niet op andere aanbodkanalen te zien zijn. Daarnaast bevat NPO Start pre-rolls met boodschappen van algemeen nut (zie antwoord op vraag 3 hierboven). Dit laatste is geen onderdeel van NPO Plus.

5.

In de aanvullende informatie van de NPO geeft de NPO aan dat de waarde die het NPO-portfolio heeft voor pakketaanbieders niet aangetast wordt, omdat de meeste programma’s na uitzending ook op de platformen van de pakketaanbieders beschikbaar komen. Echter kunnen pakketaanbieders – zoals wij het begrijpen – de nieuwe mogelijkheden van NPO Start – on demand, zoals het vooruitkijken van programma’s, de

⁴ Zie ook de openbare evaluatie van NPO Plus (2020), te vinden op over.npo.nl

beschikbaarheid van exclusieve content en content van andere NPO aanbodkanalen, niet aan hun gebruikers aanbieden.

- a) Licht toe in hoeverre pakketaanbieders de hierboven genoemde nieuwe mogelijkheden van NPO Start aan hun abonnees kunnen aanbieden. Ga daarbij in op zowel beschikbaarheid op de 'platformen' van de pakketaanbieders als beschikbaarheid op hun settopboxen.

Voor de aangevraagde nieuwe programmeermogelijkheden geldt dat deze bij goedkeuring ook onderdeel zullen zijn van de NPO Start-app die nu al aangeboden wordt op settopboxen van pakketaanbieders. Pakketaanbieders bieden daarnaast op 'eigen' platformen de replay-functie aan. Deze functie is enkel van toepassing op reeds lineair uitgezonden aanbod. On demand only aanbod of aanbod dat nog niet lineair beschikbaar is gesteld, zal dus niet via replay maar wel via de NPO Start-app op de settopbox van de pakketaanbieder kunnen worden bekeken zodra dit technisch mogelijk is.

- b) Indien pakketaanbieders de nieuwe mogelijkheden van NPO Start niet kunnen bieden aan hun abonnees, dan neemt de waarde van het NPO-portfolio voor pakketaanbieders mogelijk wel degelijk af indien een deel van de gebruikers uitwijkt naar NPO Start – on demand. Licht de visie van de NPO hierop toe.

Zoals onder a aangegeven worden de nieuwe mogelijkheden van NPO Start – on demand ook beschikbaar gesteld in de NPO Start-app die pakketaanbieders kunnen plaatsen op hun settopbox. Aanbod dat eerst on demand beschikbaar wordt gesteld en daarna lineair wordt uitgezonden ('eerste beschikbaarstelling') komt na lineaire uitzending via de replay functie beschikbaar net als al het ander lineair uitgezonden aanbod. Zo bezien verandert de waarde van het portfolio dat de NPO beschikbaar stelt aan pakketaanbieders alleen in positieve zin. Wat op dit moment al via de replay-functie wordt aangeboden, verandert niet door deze aanvraag.. Onderzoek in het buitenland laat ook geen negatief effect zien op abonnee-inkomsten van pakketaanbieders nadat een publieke omroep zijn on demand mogelijkheden heeft uitgebreid⁵.

6.

In de aanvullende informatie van de NPO op pagina 7 is het volgende opgenomen:

"NPO zal overigens NPO Start on demand via de app NPO Start aanbieden aan alle pakketaanbieders voor plaatsing op de settopbox. De meeste van deze programma's komen bovendien direct na lineaire uitzending ook beschikbaar op de platformen van de pakketaanbieders, voor zover de uitzendrechten daarin voorzien".

- a) Welke factor(en) bepalen of de programma's na lineaire uitzending wel of niet beschikbaar zijn op de platformen van pakketaanbieders?

Of programma's beschikbaar zijn voor uitgesteld kijken (zowel in onze eigen omgeving als op derdenplatformen) is afhankelijk van het rechtenpakket dat de omroepen hebben kunnen verwerven. Het beleid is dat alle in Nederland voor NPO geproduceerde producties tenminste 7 dagen na uitzending beschikbaar zijn voor uitgesteld kijken. Voor buitenlandse aankoop geldt dit niet om de reden dat sommige rechthebbenden de on demand rechten eenvoudigweg niet in licentie aanbieden. Naar beide kanten toe gelden uitzonderingen: Nederlandse producties die vooraf of na afloop van uitzending alsnog verwijderd worden en buitenlandse aankoop waarvoor de omroepen toch wel de rechten hebben weten te verwerven. Uitzonderingen ten aanzien van Nederlandse producties worden veelal ingegeven door dreigend persoonlijk leed van geportretteerden, kennelijke fouten en niet geclearde (buitenlandse) fragmenten. Dit betreft echter een zeer klein aantal titels. Vrijwel alle Nederlandse-producties zijn terug te kijken via de platformen van pakketaanbieders.

⁵ Onderzoek uitgevoerd door Analysys Mason (2021) in opdracht van de NPO

- b) In welke mate heeft de NPO invloed op deze factoren?

Zie ook het antwoord bij 6.a. Vrijwel alle Nederlandse producties zijn terug te kijken via platformen van pakketaanbieders. Uitzonderingen bestaan op het gebied van dreigend persoonlijk leed van geportretteerden, kennelijke fouten en niet geclearde (buitenlandse) fragmenten. Deze uitzonderingen zijn vaak zeer specifiek van aard en op voorhand niet door de NPO te voorkomen. Voor buitenlandse producties geldt in een aantal gevallen dat rechthebbenden de on demand rechten niet in licentie aanbieden, de NPO kan hier weinig invloed op uitoefenen.

7.

Is de NPO Start – on demand app al beschikbaar voor pakketaanbieders om op hun settopboxen te plaatsen?

De NPO heeft de NPO Start-app (waarbinnen NPO Start – on demand wordt aangeboden) beschikbaar voor de twee meest gangbare *operating systems* van settopboxen. Daarmee is het grootste deel van de markt afgedekt. De feitelijke beschikbaarheid van OTT-geschikte settopboxen is een bedrijfsmatige afweging van de individuele pakketaanbieder en afhankelijk van technische implementatie door de pakketaanbieder.

- a) Zijn er voor pakketaanbieders extra kosten verbonden aan het beschikbaar stellen van NPO Start – on demand op hun settopboxen? Zo ja, licht toe waarop deze kosten gebaseerd zijn.

Nee. De NPO ontwikkelt zijn app voor eigen rekening en brengt verder geen kosten in rekening aan pakketaanbieders voor de plaatsing ervan. De pakketaanbieder draagt zijn eigen kosten voor technische interoperabiliteitstests.

- b) Geef aan welk deel van de pakketaanbieders naar verwachting de app daadwerkelijk op hun settopbox zal installeren. Onderbouw uw antwoord.

Op dit moment is de NPO Start-app beschikbaar voor de twee meest gangbare operating systems van settopboxen. De NPO verwacht dat het aantal OTT-geschikte settopboxen de komende jaren zal stijgen en dat daarmee de kans ook groter wordt dat pakketaanbieders de OTT NPO Start-app op hun settopboxen zullen plaatsen.

Op dit moment is de NPO-app beschikbaar voor Ziggo-huishoudens die beschikken over een settopbox van het Horizon-platform. In principe kan iedere Ziggo-abonnee een dergelijke settopbox bij zijn abonnement bestellen.

8.

NPO Start – on demand zal tevens aanbod bevatten dat exclusief via het platform te zien zal zijn.

- a) Geef aan wat de verwachte omvang is van het *on demand only* aanbod dat exclusief via NPO Start – on demand te bekijken zal zijn.
b) Hoe verhoudt deze omvang zich tot content die uitgesteld of vooruit gekeken word?

Zoals eerder aangegeven is onze inschatting voor zover we dat nu kunnen bezien op basis van de huidige bereik- en kijktijd cijfers naar ons aanbod dat het overgrote deel van ons aanbod ook lineair beschikbaar zal blijven en er alleen relatief lichte verschuivingen plaatsvinden tussen de verschillende programmeermogelijkheden van NPO Start – on demand. De wijziging van NPO Start – on demand is vooral ingegeven door de wens doelgroepen die vooral on

demand kijken, beter te kunnen bedienen. De omvang en behoeftes van deze groep kunnen door de jaren heen wijzigen. Daarom is het niet goed mogelijk op voorhand de omvang van het aanbod dat door de verschillende programmeermogelijkheden tot stand komt te kwantificeren.

- c) In de aanvullende informatie, bovenaan pagina 3 en pagina 7, geeft de NPO aan dat de aard en de omvang van het aanbod binnen NPO Start – on demand 'niet substantieel' verandert. Wat wordt verstaan onder niet substantieel? Geef de omvang weer in de eenheid die u het meest geschikt acht en onderbouw uw antwoord.

Op dit moment bevat NPO Start – on demand enkel lineair reeds uitgezonden aanbod. Met de voorgestelde wijziging zou ook videoaanbod gemaakt voor de overige aanbodkanalen, bepaald aanbod uit het archief en on demand only aanbod op dit kanaal kunnen worden aangeboden. Deze uitbreiding blijft echter beperkt in termen van programmaduur, aangezien video-aanbod gemaakt voor de overige kanalen vaak short form is en het aandeel on demand only wat ons betreft beperkt zal blijven. Alleen wanneer er sprake zou zijn van een substantiële kanteling in het kijkgedrag van het brede publiek in de richting van on demand zal de NPO hierop moeten inspelen.