

Q&A NEGATIEVE BERICHTGEVING OVER NMO LUISTERONDERZOEK

Amsterdam, 22 mei 2025

OP SPREEKBUIS STAAT VANDAAG EEN NEGATIEF BERICHT OVER HET NMO LUISTERONDERZOEK. WAAR GAAT HET PRECIES OM?

Volgens Spreekbuis groeit er brede kritiek op de betrouwbaarheid van de luistercijfers die het Nationaal Media Onderzoek (NMO) publiceert. Vooral regionale en commerciële kleinere/niche radiostations stellen vraagtekens bij de representativiteit van het onderzoekspanel en de nauwkeurigheid van de resultaten. Zie hier het artikel: <https://www.spreekbuis.nl/steeds-meer-kritiek-op-betrouwbaarheid-luistercijfers/>.

Belangrijkste kritiekpunten uit het artikel zijn:

- **Gebrek aan representativiteit:** Vooral kleinere zenders voelen zich ondervertegenwoordigd in het panel, wat hun advertentie-inkomsten beïnvloedt.
- **Grote betrouwbaarheidsmarges:** Marktaandelen zoals 7,2% kunnen in werkelijkheid sterk afwijken (tussen 3,6% en 11%), wat nauwelijks wordt gecommuniceerd.
- **Onduidelijke definities:** Begrippen zoals "substantieel betrouwbaar" zijn niet goed toegelicht; NMO hanteert bijvoorbeeld een ondergrens van slechts 14 respondenten.

Marc Visch, directeur van Omroep Drenthe, sprak als een van de eersten publiekelijk zijn zorgen uit en stelde voor om alternatieve meetmethodes te overwegen. Ook andere zenders zouden hun zorgen inmiddels kenbaar hebben gemaakt bij het ministerie van OCW, het Commissariaat voor de Media en bij NMO zelf. Volgens het artikel is er tot nu toe geen concrete verbetering of oplossing gekomen.

WAT IS DE REACTIE VAN NMO OP DEZE PUNTEN?

Allereerst is het goed om te benadrukken dat bij het artikel geen hoor en wederhoor is toegepast; NMO is helaas niet gevraagd om een reactie. Daarom stellen we deze Q&A op om onze visie op de kritiekpunten in het artikel weer te geven. Als we inzoomen op de belangrijkste punten, dan kunnen we het volgende stellen:

Gebrek aan representativiteit

De kritiek gaat niet zozeer over representativiteit, maar over de omvang van het panel. Op basis van uitgebreide analyses van een externe methodoloog, Adriaan Hoogendoorn, is de omvang van het huidige panel bepaald. Het panel is vervolgens representatief geworven (en gewogen) op tal van kenmerken, ook op provincie. Het inwonertal van Drenthe vormt ongeveer 2,8% van de Nederlandse populatie. In het panel van het luisteronderzoek ligt het aandeel panelleden woonachtig in Drenthe gemiddeld op een hoger niveau.

Grote betrouwbaarheidsmarges

Hier gelden de wetten van de statistiek. Bij onderzoeken met steekproeftrekking moet nu eenmaal rekening worden gehouden met marges. Bij kleine steekproeven en lage percentages gelden grotere marges. Dat is niet iets wat NMO heeft bedacht, maar dat geldt bij elk (markt)onderzoek. Hier wordt door NMO met de markt over gecommuniceerd.

Onduidelijke definities

In hoeverre iets wel of niet duidelijk wordt uitgelegd, is natuurlijk subjectief. NMO doet er alles aan om transparant en duidelijk te communiceren, al dan niet via documentatie, maar er hebben ook diverse presentaties en sessies plaatsgevonden om dit toe te lichten. Niemand is ermee gediend als zaken niet helder zijn. NMO staat bovendien altijd klaar om vragen te beantwoorden of om zaken toe te lichten.

IS DEZE KRITIEK NIEUW?

Nee, eigenlijk is de kritiek t.a.v. de omvang van het panel en daarmee de toepasbaarheid van de cijfers voor regionale en lokale zenders van alle tijden. Ook in het vorige onderzoek met de radiologs was het voor sommige regionale stations niet altijd mogelijk om alle gewenste uitsplitsingen te maken naar doelgroepen en tijdvakken. Op totaalniveau en over een langere periode kon er wel meer uit de data gehaald worden, en dit geldt ook voor het huidige luisteronderzoek. Ook was er in het oude luisteronderzoek een tijd lang sprake van een oversampling van panelleden in de provincies Zeeland, Flevoland en Drenthe, maar daar is op een gegeven moment vanwege de extra investeringen mee gestopt.

IS DE KRITIEK TERECHT?

Nee, NMO vindt van niet. Het NMO Luisteronderzoek is opgezet als een landelijk representatief onderzoek. Bij de opzet is rekening gehouden met de belangen van zowel grote als kleine zenders. Het is echter financieel onhaalbaar om een veel groter panel in te zetten om alle zenders optimaal te bedienen. Bovendien, en dat is ook met RPO afgestemd, wordt gewerkt aan alternatieve manieren van onderzoek om voor regionale en lokale media meer relevante data te leveren.

IN HET ARTIKEL STAAN ONWAARHEDEN.

In het artikel op Spreekbuis staan beweringen die niet correct zijn of om een nuance vragen. We zetten ze hieronder op een rijtje (de *schuingedrukte tekst* komt rechtstreeks uit het artikel):

- *De kritiek op het luisteronderzoek van het Nationaal Media Onderzoek (NMO) zwelt aan.*
 - NMO: dat er sprake is van toenemende kritiek wordt door NMO niet herkend.
- *Vanuit de radiowereld klinkt al maanden onvrede over de betrouwbaarheid van de gehanteerde meetmethode.*
 - NMO: de kritiek gaat niet over de betrouwbaarheid van de meetmethode, maar over de omvang van het panel en daarmee de toepasbaarheid van de data voor relatief

- kleine zenders. De meetmethode is goedgekeurd na een uitgebreide audit door een gerenommeerde partij, CESP.
- *Vooral kleinere, regionale en commerciële zenders zeggen zwaar getroffen te worden door de gebrekkige representativiteit van het onderzoekspanel.*
 - NMO: het panel is representatief voor de Nederlandse bevolking van 13 jaar en ouder.
 - *Volgens diverse radiostations kan een afwijking in de cijfers zomaar enkele tonnen aan misgelopen reclamebudget betekenen.*
 - NMO: opmerkelijk genoeg wordt hier gekozen voor misgelopen reclamebudget, terwijl er juist ook sprake kan zijn van extra inkomsten. Het principe van betrouwbaarheidsmarges werkt immers twee kanten op.
 - *Zij hebben hun zorgen inmiddels neergelegd bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), het Commissariaat voor de Media en bij NMO zelf. Tot dusver bleef een structurele oplossing echter uit.*
 - NMO: alle kritische kanttekeningen en vragen zijn door NMO beantwoord. Er is ook een apart gesprek geweest met RPO. Bovendien worden vragen hieromtrent besproken in de Kamer Luisteren.
 - *Een belangrijk pijnpunt is het zogenaamde betrouwbaarheidsinterval dat NMO hanteert. Ondanks deze ruime marge presenteert NMO de cijfers op één decimaal nauwkeurig. Critici noemen dit “schijnzekerheid”.*
 - NMO: bij onderzoek met steekproeven (en panels) is het gebruik van betrouwbaarheidsintervallen een normale gang van zaken. Dus ook bij het luisteronderzoek. Het afronden op één decimaal is een restrictie die moet voorkomen dat met nog veel meer cijfers achter de komma wordt gewerkt.
 - *De term ‘substantieel betrouwbaar’ roept vragen op. NMO hanteert hiervoor een ondergrens van veertien bereikte respondenten, maar licht niet toe wat deze kwalificatie inhoudt of welke statistische bandbreedte erbij hoort. “De methode is zó grofmazig, dat die betrouwbaarheid nauwelijks houdbaar is”, aldus een woordvoerder van een betrokken omroep.*
 - NMO: NMO heeft calculatie- en rapportagereregels opgesteld samen met alle betrokken zenders, adverteerders en bureaus. Het definiëren van ‘substantieel betrouwbaar’ is een langdurig traject geweest, waarbij tal van experts zijn betrokken. Overigens werd deze maatstaf ook gebruikt in het vorige onderzoek.
 - *Als adverteerders het vertrouwen in het meetmodel verliezen, kiezen ze voor andere media. Dat risico durven veel partijen niet te nemen,” stelt een betrokken mediaconsultant.*
 - Alle betrokken adverteerders, verenigd in bvA, hebben alle vertrouwen in het meetmodel. Datzelfde geldt overigens ook voor alle betrokken mediabureaus en het merendeel van de zenders.
 - *Bij RTV Drenthe hebben we dagelijks intensief contact met onze luisteraars en kijkers, dus wij weten wel wat de betekenis van Radio Drenthe in de provincie is.*
 - NMO: een bereiksonderzoek kijkt verder dan alleen luisteraars. Ook niet-luisteraars worden meegenomen in het onderzoek. Op die manier ontstaat een volledig beeld van het bereik. NMO heeft er begrip voor dat betrokkenen bij radiozenders weleens geneigd zijn om het bereik en de luistertijd van hun luisteraars te overschatten.
 - *Maar de commerciële (regionale) zenders zijn heel erg afhankelijk van deze waardeloze onderzoeken. (...) Maar misschien moeten we daar maar eens mee stoppen en op zoek gaan naar organisaties die deugdelijke onderzoeken kunnen uitvoeren.*
 - Het NMO Luisteronderzoek is de gouden standaard voor een continu onderzoek naar het luistergedrag van consumenten. We zijn met de hele markt in 2023 overgestapt op

een meetmethode die elektronisch en passief meet, een grote wens van álle partijen en die van de kleine zenders in het bijzonder. Het onderzoek heeft een groot aantal tests en audits met glans doorstaan.

- *Al eerder was er kritiek op de nieuwe onderzoeksmethode, waaronder de zeer hoge luistercijfers van Grandprix Radio en BNR twijfelde over de representativiteit van het onderzoek.*
 - Dit ging om twee issues m.b.t. audiomatching en de zakelijke doelgroep die direct na de lancering van het onderzoek in 2023 aan het licht kwamen en meteen zijn opgepakt/opgelost.

TOT SLOT: MARKTAANDEEL VS. BEREIK.

In de tabel die via het artikel is te vinden, staan marktaandelen vermeld. Marktaandeel is voor de analyse van het aantal luisteraars niet de meest geschikte metric. Marktaandeel is gebaseerd op de combinatie bereik en luistertijd. Als een zender relatief veel luisteraars heeft met gemiddeld weinig luistertijd, zal het marktaandeel lager uitvallen dan men wellicht verwacht. Dat geldt ook andersom: zenders met relatief weinig luisteraars, maar met gemiddeld veel luistertijd, hebben een relatief hoog marktaandeel. Als een toplijst wordt gemaakt van het weekbereik van radiozenders in de provincie Drenthe, dan ziet dat er anders uit. Zie hieronder.

Tabel 1: Top 15 op basis van gemiddeld weekbereik radiozenders

Basis: steekproef provincie Drenthe 18+

Periode: week 2 t/m week 20 2025, 0600-23:59 uur

Zenders	Weekbereik %
Qmusic	38,3
Sky Radio	32,3
Radio Drenthe	28,6
NPO Radio 2	26,6
Radio 538	14,8
Radio 10	14,1
JOE	13,0
NPO Radio 1	12,3
NPO 3FM	12,1
Radio Veronica	10,1
RadioNL	9,3
Radio Noord	7,0
NPO Radio 5	6,7
Tukker FM	6,2
Joy Radio	5,7