



Bureau Discriminatiezaken  
**Noord-Holland Noord**

Allen die zich in Nederland  
bevinden, worden in gelijke  
gevallen gelijk behandeld.  
Discriminatie wegens  
godsdienst, levensovertuiging,  
politieke gezindheid, ras,  
geslacht of op welke grond  
dan ook, is niet toegestaan.

---

# *Jaarverslag*

---

## 2019

**Art.1 Bureau Discriminatiezaken  
Noord-Holland Noord**

---

## Voorwoord

---

In het afgelopen jaar heeft ongelijke behandeling van burgers, en het bestrijden daarvan, in onze regio de nodige aandacht gekregen. Ook in de verschillende gemeentes en dat beschouwen wij als een goed teken: zonder een fundament in beleid en beleidsprogramma's zou de ontwikkeling gemakkelijk kunnen blijven steken in de casuïstiek. In aantal namen de klachten licht af. Als onafhankelijke klachtenbehandelaar maakt ons bureau het beleid niet, maar wel werken we samen in informatieverschaffing en voorlichting.

We zijn blij met de bereidheid van de gemeentes in Noord-Holland Noord om te blijven samenwerken en burgers een instrument te bieden klachten aanhangig te maken. Het afgelopen jaar was dat niet eenvoudig door relatief veel verloop en ziekte in de personeelsbezetting, en de medewerkers verdienen zeker een pluim voor hun inzet; er is geen discontinuïteit in onze activiteiten en een enkele activiteit wordt ingehaald in 2020.

De afgelopen twaalf maanden hebben wel laten zien dat een bureau met een zo beperkte personeelsbezetting per definitie kwetsbaar is. En omdat dat ook de ervaring elders is starten wij als bestuur in 2020 een gesprek om te verkennen of samenwerking met de collega Anti Discriminatie Voorzieningen in Kennemerland en Zaanstreek/Waterland hierin verbetering kan brengen. Wij hopen op een voortzetting van de samenwerking met al onze relaties en blijven werken aan vermindering van ongelijkheid voor onze burgers.

*mede namens F. Janss, directeur*

E. Rutten-Teuben, voorzitter

---

## Inleiding

---

Allen die zich in Nederland bevinden worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet ligt aan de basis van ons werk, het is onze doelstelling om hier invulling aan te geven.

Art.1 NHN onderstreept het belang van het bestaan van een instelling die zich inzet voor een gelijke

behandeling van iedereen.

Ook de landelijke overheid ziet een belangrijke en prominente rol weggelegd voor Anti Discriminatie Voorzieningen (ADV's) op het gebied van discriminatiebestrijding en in preventie, het streven naar gelijke behandeling van eenieder die in Nederland verblijft, het bevorderen van integratie en daarmee samenhangend het tegengaan van uitsluiting en polarisatie. De ADV's en in het verlengde daarvan de landelijke vereniging Discriminatie.nl worden nadrukkelijk en meermaals genoemd in voortgangsbrieven en actieplannen van de landelijke overheid en met name het kabinet.

Vanuit de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) zijn ADV's partners voor gemeentes. De Wga bepaalt immers dat gemeentes hun burgers toegang moeten bieden tot een onafhankelijke voorziening die discriminatie bestrijdt. Met het oog op het strafrecht is een ADV een partner voor de politie en het Openbaar Ministerie. Samenwerking tussen die ketenpartners is vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. In de naleving van de Algemene Wet Gelijke Behandeling werken de ADV's samen met het College voor de Rechten van de Mens.

Maatschappelijke rol

Discriminatie is bij wet verboden. Justitie is uiteraard de instantie die de wet handhaaft, maar ook ADV's hebben hier een rol in. Veel mensen voelen zich gediscrimineerd, maar lang niet altijd is in juridische zin sprake van discriminatie. Ook andersom komt voor: er is sprake van discriminatie, maar door degene die ermee te maken heeft, wordt dit niet als zodanig herkend. Door te luisteren, uit te leggen en toe te lichten, wijst Art.1 NHN mensen op hun rechten en plichten of wordt de angel uit een conflict gehaald. Doordat wij zelfstandig en onafhankelijk zijn en preventief en oplossend werken, zijn wij een deskundige en betrouwbare partner met een andere rol dan de politie heeft. De meeste (gevoelens van) discriminatie is (zijn) niet langs juridische weg op te lossen. Discriminatie maakt ook inbreuk op een gevoel van veiligheid. Wanneer mensen zich onveilig voelen, presteren ze minder goed, of dat op school is of op hun werk, en voelen ze zich minder goed, zodat hun bijdrage aan de samenleving afneemt.

In dit jaarverslag leest u wat wij het afgelopen jaar hebben gedaan om invulling van het doel van artikel 1 te realiseren.

---

## Klachtbehandeling

---

Eén van de kernactiviteiten van Art.1 NHN is de behandeling van klachten en meldingen inzake discriminatie en ongelijke behandeling. Naast registratie van alle klachten en meldingen is klachtbehandeling een in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) vastgelegde taak.

Art.1 NHN is een laagdrempelig bureau. Dienstverlening aan mensen die een klacht of melding indienen, is voor hen kosteloos. Het bureau is alle werkdagen geopend en is dan zowel fysiek als telefonisch bereikbaar. Via diverse communicatiemiddelen, zoals email, website, app en telefonisch antwoordapparaat kunnen mensen ook buiten kantooruren contact opnemen.

Art.1 NHN werkt conform een landelijk vastgesteld klachtenprotocol. De werkwijze is tot stand gekomen na jaren van ervaring; het protocol is leidend en het hanteren ervan een lidmaatschapsvoorwaarde voor de bureaus die lid zijn van de landelijke branchevereniging. Art.1 NHN heeft een eigen verantwoordelijkheid en stelt zich onafhankelijk op; waar mogelijk zal het de klacht of melding onderzoeken. Vervolgens wordt bepaald of de zaak verder in behandeling wordt genomen door vervolgstappen te ondernemen. Wanneer een wederpartij bekend is, dan wordt die aangeschreven met de vraag om zijn of haar visie op de melding: er zitten immers altijd twee kanten aan een verhaal. Hoor en wederhoor is voor Art.1 NHN van groot belang. Op die manier is een onafhankelijk oordeel over een klacht mogelijk.

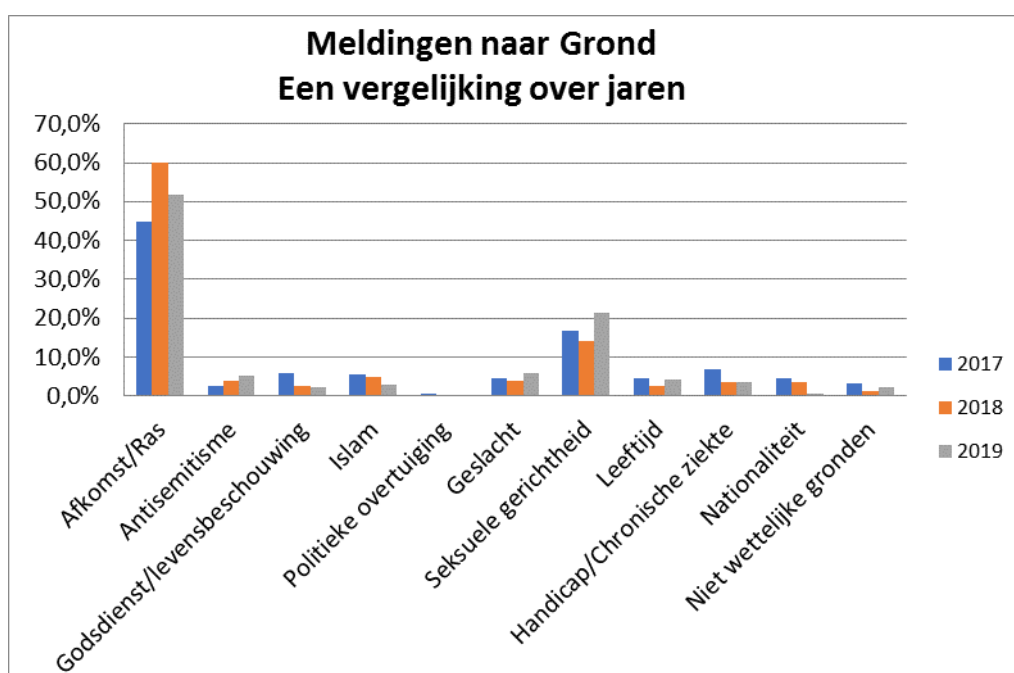
Tabel. Aantal meldingen per grond, aard en terrein in 2019

<b>Grond</b>	<b>Art.1 NHN</b>	<b>Politie NHN</b>	<b>Totaal NHN</b>
Afkomst/Ras	34	114	148
Antisemitisme	1	14	15
Godsdienst	3	3	6
Islam	3	5	8
Politieke overtuiging	0	1	1
Geslacht	10	7	17
Seksuele gerichtheid	10	51*	61
Leeftijd	12	0	12
Handicap/Chronische ziekte	5	5	10
Nationaliteit	2	0	2
Levensovertuiging	0	0	0
Burgerlijke staat	1	0	1
Arbeidsduur	0	0	0
Arbeidscontract (fulltime/parttime)	1	2	2
Niet wettelijke gronden	6	0	6
Onbekend	3	1	4
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>203</b>	<b>293</b>

Aard	Art.1 NHN	Politie NHN	Totaal NHN
Omstreden behandeling	47	5	52
Vijandige bejegening	35	153*	188
Geweld	3	23	26
Bedreiging	4	27	31
Overige gewelddadige uitingen	5	6	11
Onbekend	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>215</b>	<b>309</b>

Terrein	Art.1 NHN	Politie NHN	Totaal NHN
Arbeidsmarkt	23	21	44
Buurt/wijk	11	47	58
Commerciële dienstverlening	6	4	10
Collectieve voorzieningen	12	9	21
Horeca/amusement	1	8	9
Media en reclame	6	17	23
Onderwijs	6	12	18
Politie/OM/Vreemdelingendienst	5	0	5
Publieke en politieke opinie	1	2	3
Sport en recreatie	2	6	8
Openbare ruimte/publiek domein	4	39	43
Privé-sfeer	2	18	20
Huisvesting	3	0	3
Overig	4	5	9
Onbekend/n.v.t.	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>86</b>	<b>188</b>	<b>274</b>

\*Van de politiemeldingen gaat het in 17 gevallen om het uitschelden van een agent tijdens haar of zijn werk. De gebruikte beledigingen zijn in 14 gevallen gebaseerd op de grond seksuele gerichtheid; in 3 gevallen op geslacht.



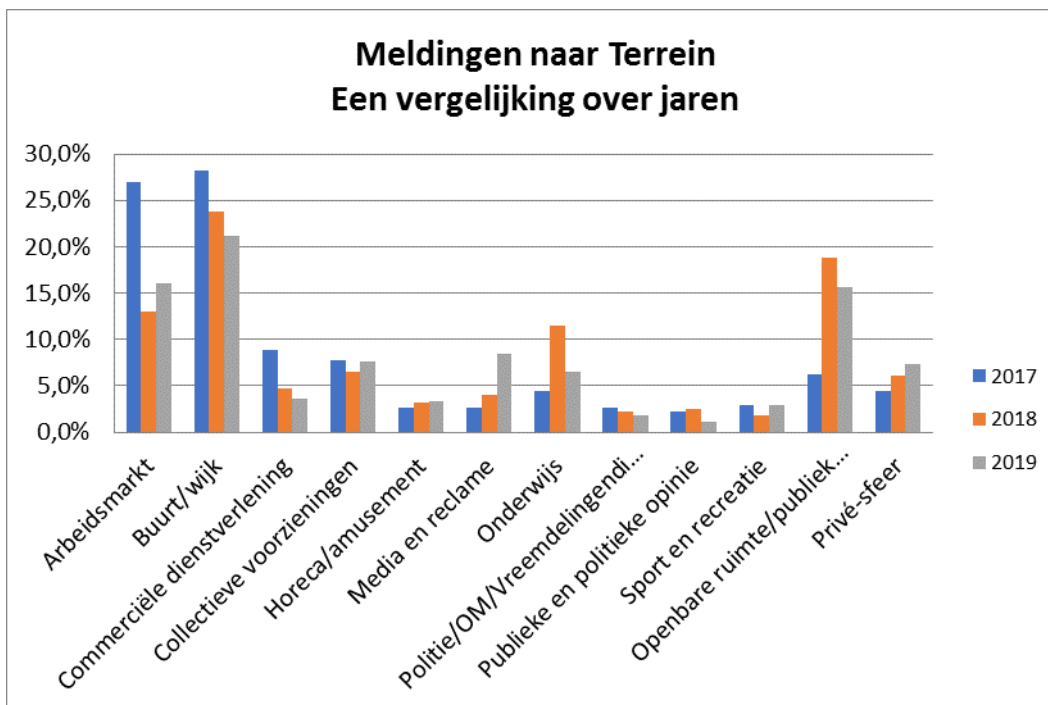
## Wat valt op?

### Gronden

De grond ras / afkomst steekt er opnieuw met kop en schouders bovenuit; het is de meest genoemde discriminatiegrond, zowel bij de politie als bij de ADV. Dit komt overeen met de afgelopen jaren en met de landelijke cijfers. Deze grond komt op alle terreinen voor. Kijkend naar de subcategorieën waarop Art.1 NHN ook registreert, valt op dat het niet alleen gaat om afkomst, maar ook huidskleur vaak genoemd is.

De tweede grond die veel genoemd is, is seksuele gerichtheid. Dit wordt mede veroorzaakt doordat 'homo' en 'flikker' veel gebruikt worden als scheldwoord. Mensen met een publieke taak krijgen dit vaak te horen in de uitoefening van hun beroep terwijl het niets zegt over hun seksuele voorkeur. De politie hanteert hierin een andere registratiewijze dan de ADV's. Een andere reden was de Nashville verklaring die in januari 2019 werd gepubliceerd.

De derde meest genoemde grond is geslacht. De meeste meldingen kwamen van vrouwen. Zwangerschap is daarbij een vaak genoemde subcategorie en dit speelt dan op de arbeidsmarkt.



### Terreinen

De top drie van terreinen waarop de gemelde discriminatie zich afspeelde, is:

- buurt / wijk
- arbeidsmarkt
- openbare ruimte

Bij de politie kwamen vooral de meldingen over buurt / wijk en de openbare ruimte binnen. De daders zijn vaak onbekenden als een incident zich voordoet op straat en dat is daarom nauwelijks aan te pakken.

Art.1 NHN heeft dit jaar een aantal zaken behandeld die tussen burens speelden. Ze waren moeilijk en intensief. Ondanks een ketenaanpak was soms een oplossing ver te zoeken. In een aantal gevallen speelde een psychiatrische achtergrond van één van de betrokkenen een rol. Het is belangrijk dat hier beleid op komt en dat er duidelijkheid komt over wat de mogelijkheden tot ingrijpen zijn in dergelijke gevallen.

Op het terrein van de arbeidsmarkt doen zich elk jaar veel zaken voor. Als we kijken naar de landelijke ADV cijfers, is dit al jaren het grootste terrein. De meeste van de klachten gaan in Noord-Holland Noord over de werkvloer, een goede tweede qua subcategorie betreft werving en selectie.

Het kabinet vindt de aanpak van discriminatie op de arbeidsmarkt van groot belang en heeft daartoe een plan van aanpak opgesteld. Het is echter moeilijk aan te tonen voor mensen die zich gediscrimineerd voelen en mensen zijn vaak bang voor hun positie binnen een bedrijf als ze een klacht zouden indienen.

Een opvallend cijfer ten opzichte van voorgaande jaren is te zien bij het terrein media en reclame. Dit gaat in veel gevallen over discriminerende opmerkingen via de sociale media.

De eenheidsrapportage, met daarin de cijfers van drie ADV's en de politie in de eenheid Noord Holland, laat meer cijfers en vergelijkingen zien. Daarin staat ook een aantal voorbeeldklachten en meldingen. Deze rapportage verschijnt op 23 april.

De afname van het aantal klachten dat bij Art.1 NHN is ingediend, heeft niet alleen te maken met de lage meldingsbereidheid van mensen, maar ook met het feit dat het bureau het afgelopen jaar door omstandigheden minder zichtbaar heeft kunnen zijn dan het doorgaans is. Die zichtbaarheid lijkt dus wel degelijk van invloed te zijn op het aantal meldingen dat binnenkomt. We willen hier actief op inzetten in de komende jaren. Mensen die discriminatie ervaren moeten weten dat er een bureau is dat zich inzet om discriminatie tegen te gaan en te voorkómen en dat melden zin heeft. Eerste voorwaarde is uiteraard dat men ons kent en weet wat we doen.

---

# Registratie

---

Naast de behandeling van klachten en meldingen inzake discriminatie en ongelijke behandeling, is ook de registratie van alle klachten en meldingen een wettelijke taak; beide taken zijn in de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga) opgenomen als een verplichting aan gemeentes; beide taken hangen nauw met elkaar samen.

De registratie gebeurt in een landelijke database van waaruit diverse rapportages zijn te maken. De rapportage met landelijke cijfers is ook gebaseerd op dit systeem.

## **Jaarlijkse rapportage**

Volgens de Wga leveren ADV's aan de gemeentes voor wie ze werken, de cijfers van gemelde discriminatie. Elke gemeente had op haar beurt de verplichting om cijfers te leveren aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Vanaf 2016 heeft het Ministerie bepaald dat wanneer een ADV cijfers aanlevert voor een landelijke rapportage, het daarmee voldoet aan de wettelijke verplichting.

Er zijn meer bronnen met cijfers over gemelde discriminatie. Het Ministerie wil een bepaalde categorie cijfers ontvangen, maar Art.1 NHN wil de gemeentes in Noord-Holland Noord graag informeren over wat er aan discriminatie speelt in een gemeente. Zo neemt Art.1 NHN een aantal gegevens over uit de zaaksoverzichten van de politie, omdat wij daar ook mee aan de slag gaan, via monitoring of bij het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO) dat wij hebben met politie en Openbaar Ministerie. Die cijfers staan niet in de landelijke rapportage, maar wel in dit jaarverslag.

## **Regionale rapportage**

In 2019 is opnieuw een regionale of eenheidsrapportage (over 2018) opgesteld. Discriminatiecijfers uit verschillende bronnen in een politie eenheid vormen de basis van deze rapportage. In negen van de tien politie eenheden zijn eenheidsrapportages opgesteld, waarbij de ADV als verzamelaar en schrijver optrad. Naast de eigen cijfers van de ADV staan de cijfers van de politie en van het College voor de Rechten van de Mens. Er is landelijk een 'schrijfwijzer' gemaakt, zodat de rapportages uit de verschillende eenheden goed vergeleken kunnen worden. Hiermee voldoen de rapportages aan een wens van de Ministeries van Binnenlandse Zaken, van Justitie en Veiligheid en van Sociale Zaken.

Ook dit jaar verschijnt een regionale (of eenheids-)rapportage, over 2019. Voor de eenheid Noord-Holland (waarin ook onze collega-bureaus in Kennemerland en Zaanstreek / Waterland werkzaam zijn) stelt de ADV Kennemerland die op. De eenheidsrapportage over 2019 verschijnt eind april 2020.

## **Monitoring zaken bij politie**

Art.1 NHN neemt deel aan het Regionaal Discriminatie Overleg met politie en Openbaar Ministerie. Het zaaksoverzicht dat daar ter sprake komt, vormt voor Art.1 NHN regelmatig aanleiding om bij de politie en het OM te informeren hoe de stand van zaken met betrekking tot een aantal incidenten is. Voor Art.1 NHN heeft discriminatie topprioriteit, maar de politie heeft nog vele andere prioriteiten.

We willen de politie scherp houden en besteden daarom tijd aan het monitoren van zaken bij de politie, mede in 'zaaksoverleggen', die vaker dan het RDO plaatsvinden.



---

## Onderzoek en monitoring

---

Ook onderzoek en monitoring is voor Art.1 NHN een belangrijke kerntaak. Het geeft onderbouwd inzicht in wat er speelt, los van de meldingen, en gegevens kunnen beter geduid worden. Het zorgt daarbij ook voor kennis- en deskundigheidsbevordering bij de medewerkers.

Niet alleen Art.1 NHN zelf, maar ook de landelijke en lokale overheden willen graag weten wat er speelt aan discriminatie en op welke gronden en terreinen het gebeurt. Discriminatie heeft een negatieve invloed op sociale cohesie en kan een ontwrichtende werking hebben op verschillende niveaus in de samenleving. Diverse onderzoeken hebben dit aangetoond. Aangezien discriminatie onze 'core business' is, moeten wij dat inzicht bieden. Daartoe maken we analyses van de cijfers die binnenkomen. Trends en ontwikkelingen op regionaal niveau worden in kaart gebracht en ook zijn vergelijkingen met andere regio's mogelijk. De genoemde eenheidsrapportages zijn hiertoe een middel.

De bereidheid van mensen om discriminatie te melden is laag. Dit zal opnieuw aan het licht komen in het onderzoek "Ervaren discriminatie II" dat het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in 2020 publiceert. In 2014 is de eerste editie verschenen. Er zijn door verschillende instituten verschillende onderzoeken gedaan naar de redenen om niet te melden.

Daarom is het van belang om ook zelf onderzoek te doen en continu te monitoren wat er speelt. Opbouw en onderhoud van een breed netwerk is daartoe een belangrijk middel. In 2019 is hier te weinig aandacht aan besteed; we willen daarom in 2020 meer 'de boer op' om onszelf te presenteren en te horen wat er speelt.

Een groot onderzoek dat we in 2019 hebben uitgevoerd was dat naar discriminatie-ervaringen en tolerantiebeleving onder de medewerkers van een grote werkgever in de gezondheidszorg.

De onderzoeksvragen richtten zich op de ervaringen met gelijkwaardigheid tussen verschillende groepen, het tolerantie- en werkklimaat op de werkvloer; ervaringen met ongelijke behandeling en discriminatie en ondersteuningsbehoefte op dat vlak. Het rapport met de resultaten en aanbevelingen is in het voorjaar 2020 aangeboden.

Tegelijkertijd zal een landelijke monitor arbeidsmarktdiscriminatie verschijnen met daarin een analyse van de klachten die bij alle ADV's zijn binnengekomen over het terrein van de arbeidsmarkt in de afgelopen paar jaar. Art.1 NHN heeft hier ook een bijdrage aan geleverd. Een deel van die klachten betreft de werving en selectie van nieuwe werknemers en een deel gaat over incidenten die zich afspelen op de werkvloer.

Aangezien arbeidsmarkt landelijk al jaren het meest genoemde terrein is waarop discriminatie incidenten zich afspelen, is hier nog veel te verbeteren en ook Art.1 NHN wil hier op inzetten; het gaat in eerste instantie om bewustwording en preventie.

---

## Preventie

---

Preventie is en blijft belangrijk, ofschoon het geen wettelijke taak is. Wij hechten hier bijzonder veel waarde aan en zijn er ook van overtuigd dat het effect heeft. We besteden dan ook veel uren aan het geven van voorlichting, trainingen en workshops en het organiseren van projecten. Deze activiteiten richten zich op het vergroten van begrip en kennis, waardoor meestal tolerantie toeneemt en discriminatie afneemt. Ervaring heeft geleerd dat wanneer mensen elkaar kennen, ze de verschillen gewoon gaan vinden en daar geen punt meer van maken. De begrippen 'raar' of 'gewoon' worden relatief en uitsluiting vanwege anders zijn wordt als onwenselijk gezien.

Scholen, bedrijven en instellingen worden geconfronteerd met situaties waarin ze niet weten hoe te handelen: of het nu gaat om conflicten tussen groepen van verschillende afkomst of om polarisatie, pesten of onbegrip. Art.1 NHN biedt inzicht, kennis en methodieken die leiden tot mogelijke oplossingen om dergelijke situaties het hoofd te bieden. Nuances aanbrengen in discussies en meningen hoort daar bij.

Veel projecten in 2019 waren gericht op het vergroten van sociale acceptatie van seksuele diversiteit. Hoorn en Alkmaar zijn regenbooggemeentes en Art.1 NHN is nauw betrokken bij de vormgeving en invulling van activiteiten in dat kader. Veel is samengewerkt met Artiance, een organisatie die theatervoorstellingen speelt over uitsluiting en anders zijn, onder meer vanwege homoseksualiteit en transgender zijn. Artiance heeft in onze opdracht ruim 20 voorstellingen gedaan, inclusief nagesprek, op middelbare scholen. Zo zijn ze op het Regius College in Schagen geweest, het Horizon College in Alkmaar en het Jan Arentz College in Langedijk.

Ook theatergroepen AanZ, MindMix en the Passengers hebben in onze opdracht voorstellingen gespeeld en ook zij gaan op een interactieve manier met leerlingen in gesprek over uitsluiting en pesten, onder andere vanwege seksuele geaardheid. Het Jan Arentz College in Alkmaar en in Langedijk, De Viaan in Alkmaar en het Horizon College in Alkmaar en in Hoorn zijn hier op ingegaan. Een aantal scholen doet dit jaarlijks, omdat ze ervaren hebben dat deze methode aanslaat en bewustwording realiseert, niet alleen bij leerlingen maar ook bij docenten.

Opnieuw is er een "challenge day" georganiseerd. Dit concept bestaat al jaren en trekt jongeren uit hun 'comfort zone'. Het gaat om kwetsbaarheid, maar vooral om gezien en erkend worden, ongeacht je achtergrond en ervaringen.

In Hoorn hebben we debatten georganiseerd op scholen voor voortgezet onderwijs; leerlingen kregen daarbij stellingen voorgelegd die ze moesten verdedigen of onderschrijven. Het waren echte "battles" waarbij medeleerlingen het publiek vormden en er prijzen te winnen waren.

Zowel bij de regenboogweek in Alkmaar als in Hoorn waren we actief aanwezig en hetzelfde gold voor paarse vrijdag.

Met veel plezier hebben we voor het vijfde jaar op rij de fakkeltocht georganiseerd. Ondanks het slechte weer was de bibliotheek in Alkmaar vol. Er waren sprekers, de vlam van hoop werd overgedragen aan wethouder Paul Verbruggen, er was een wandeling

door de stad, het geweldige Prachtkoor en het Alkmaars straatorkest verzorgden de muziek en er was heerlijk eten om weer op te warmen. Het thema was verdraagzaamheid; de inspiratie was duidelijk aanwezig.

De ADV Kennemerland is een aantal keren ingeschakeld om voorlichting en training te verzorgen: op verschillende scholen in Alkmaar en Hoorn, meermaals bij de politie en bij jongere statushouders via het COA in Den Helder. In de gemeente Hollands Kroon zijn afspraken gemaakt om op de basisscholen verschillende gastlessen te gaan geven. Bij twee bijeenkomsten om docenten te trainen op een lespakket over discriminatie en uitsluiting, van de Anne Frank Stichting in samenwerking met de ADV Kennemerland, waren ook docenten uit de regio Noord-Holland Noord aanwezig.

---

## *Conclusie*

---

Art.1 NHN heeft een roerig jaar achter de rug. Vol goede moed en met nieuw elan is begonnen aan het nieuwe jaar, in een rustiger vaarwater. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag, is er echter een mondiale crisis vanwege het coronavirus gaande.

Dit betekent een tijdelijke pas op de plaats. Wanneer de crisis voorbij is, willen we met volle kracht verdergaan met waar we zoveel belang aan hechten: ons inzetten voor een gelijke behandeling van iedereen en voor begrip en acceptatie tussen mensen die op wat voor manier dan ook anders zijn.

---

## Bijlage

---

### Cijfers per gemeente

Tabel. Aantal meldingen per gemeente 2019

Gemeente	Art.1 NHN	Politie	Totaal
Alkmaar	28	49	77
Bergen	2	1	3
Castricum	2	9	11
Heerhugowaard	10	12	22
Heiloo	4	4	8
Langedijk	1	2	3
Hoorn	12	26	38
Drechterland	1	3	4
Enkhuizen	1	6	7
Koggenland	1	5	6
Medemblik	8	9	17
Opmeer	0	1	1
Stede Broec	2	3	5
Den Helder	8	32	40
Hollands Kroon	6	9	15
Schagen	3	15	18
Texel	2	2	4
	91	188	279

Deze cijfers kunnen afwijken van de cijfers die in de eenheidsrapportage gaan verschijnen. De reden is dat de cijfers voor de eenheids- en de landelijke rapportage op een vantevoren vastgestelde datum uit het registratiesysteem zijn gehaald. Na die datum heeft Art.1 NHN een aantal wijzigingen aangebracht ter verbetering en aanvulling. De cijfers in dit jaarverslag zijn daarom meer volledig en accuraat.

De afspraak tussen ADV's in Nederland is dat de woonplaats van de melder bepalend is voor welke ADV de klacht in behandeling neemt.