



Alleen per e-mail:

Datum

27 mei 2025

Onderwerp

Metatoezicht NICAM 2025

Uw kenmerk

Ons kenmerk

1003889/1003906

Contactpersonen

Doorkiesnummer

+31 35

Geachte

Het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (hierna: het NICAM) is verantwoordelijk voor het opstellen van regelingen voor de classificatie en verspreiding van audiovisueel media-aanbod dat schade kan toebrengen aan de lichamelijke, geestelijke of morele ontwikkeling van personen jonger dan zestien jaar, en het toezicht daarop. In dit kader heeft het een classificatie-instrument ontwikkeld, 'Kijkwijzer', waarmee mediaorganisaties hun content kunnen beoordelen en ouders en kinderen worden geïnformeerd over schadelijke content. Het Commissariaat voor de Media (hierna: het Commissariaat) is de taak toegewezen om metatoezicht te houden op de kwaliteit van het classificatie-instrument als zodanig en de juiste toepassing hiervan in de praktijk en u hier jaarlijks verslag over uit te brengen. Met het oog hierop brengt het NICAM na afloop van ieder kalenderjaar verslag uit aan het Commissariaat over de inspanningen die het verricht om de algehele kwaliteit van het Kijkwijzerinstrument op peil te houden en te bewaken. Deze brief bevat de bevindingen van het Commissariaat over het jaar 2024. Een kopie van de door het NICAM opgestelde rapportage Kijkwijzer Interne Kwaliteitsbewaking 2024 treft u digitaal aan als bijlage bij deze brief.

Achtergrond

Metatoezicht

Ieder jaar rapporteert het NICAM aan het Commissariaat over de effectiviteit van het door het NICAM ontwikkelde classificatieinstrument 'Kijkwijzer' en het toezicht dat het NICAM uitoefent op de naleving van de toepasselijke afspraken door partijen die Kijkwijzer gebruiken. Deze rapportage vormt de basis voor het metatoezicht door het Commissariaat. Afspraken over de rapportage zijn en het metatoezicht zijn vastgelegd in een convenant.

Op grond van het convenant rapporteert het NICAM over acht verschillende factoren die, tezamen genomen, een goed beeld geven van het algehele functioneren van het Kijkwijzerinstrument. Vier factoren hebben betrekking op het functioneren van het systeem als zodanig en stellen ons in staat te beoordelen of het Kijkwijzerinstrument op basis van juiste inzichten en criteria, rekening houdend met de stand van de wetenschap en de (veranderende) behoeften en opvattingen van het publiek, leidt tot correcte en relevante classificaties. De andere vier factoren maken inzichtelijk of de bij het NICAM aangesloten partijen het systeem op correcte wijze toepassen, de daaraan verbonden regels naleven en zodoende de doelstellingen van het systeem weten te realiseren. Niet over alle factoren hoeft jaarlijks te worden gerapporteerd op basis van het convenant. Dit betekent dat de rapportage van het NICAM per jaar varieert.



Het Commissariaat toetst de rapportage van het NICAM marginaal. Dat wil zeggen dat het Commissariaat geen zelfstandig onderzoek doet, maar op basis van de door het NICAM verstrekte gegevens beoordeelt of de wijze waarop het NICAM uitvoering geeft aan de kwaliteitsbewaking deugdelijk voorkomt, of het NICAM adequate maatregelen neemt als daartoe aanleiding bestaat en, ten slotte, of de informatievoorziening en verantwoording van het NICAM over deze en andere relevante zaken volledig en begrijpelijk zijn. Het Commissariaat doet verslag van zijn bevindingen aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Het convenant wordt momenteel herzien door het NICAM en het Commissariaat. We streven ernaar deze te actualiseren en efficiënter te maken, met oog voor de ontwikkelingen in de mediawereld.

Kijkwijzer

Media-instellingen waarop de Mediawet 2008 van toepassing is, moeten zich aansluiten bij het NICAM en hun audiovisuele media-aanbod classificeren met behulp van Kijkwijzer. Dit laatste doen zij door de inhoud van hun media-aanbod te beoordelen aan de hand van een vragenlijst. Op basis van de uitkomst van de vragenlijst voorzien zij hun media-aanbod van een pictogram met een leeftijdsadvies en, afhankelijk van het geval, maximaal drie pictogrammen die duidelijk maken welke elementen aan het leeftijdsadvies ten grondslag liggen. Daarbij kan het gaan om geweld, angst, seks, discriminatie, roken, alcohol en drugs, grof taalgebruik en gevaarlijk gedrag. Als media-instellingen zich niet aansluiten bij het NICAM, mogen zij geen media-aanbod verspreiden dat mogelijk schadelijk is voor personen jonger dan 16 jaar (art. 4.1, eerste lid, Mediawet 2008). Afgezien van media-instellingen die onder het toepassingsbereik van de Mediawet 2008 vallen, wordt Kijkwijzer ook toegepast door andere organisaties die audiovisuele producten verspreiden, zoals bioscopen, film distributeurs en entertainmentretailers.

Bevindingen 2024

Algemeen oordeel

De rapportage van het NICAM over de uitvoering van de kwaliteitscontrole in 2024 toont een overwegend positief beeld. Het NICAM laat zien dat het kwaliteitsbewaking serieus neemt en werkt aan de doorontwikkeling van het Kijkwijzersysteem. Alle factoren waarover gerapporteerd moest worden, komen voor in de rapportage. De rapportage is naar ons oordeel transparant en bevat gedetailleerde informatie over zowel het instrument als de uitvoering en toepassing ervan. Voor zover de verstrekte informatie vragen oproep of het Commissariaat behoefte had aan aanvullende informatie, hebben wij het NICAM gevraagd om een toelichting, die het NICAM naar tevredenheid heeft gegeven.

Een blijvend positief punt is dat uit de rapportages blijkt dat het NICAM zorgvuldig omgaat met de certificering van codeurs en de doorontwikkeling van de categorieën van het Kijkwijzersysteem. Ook het internationale vergelijkingsonderzoek en het onderzoek naar gebruikerstevredenheid dragen bij aan een onderbouwd beeld van de werking van het systeem. De rapportage laat zien dat het NICAM in veel gevallen adequaat handelt bij signalen van afwijkingen of fouten.

Tegelijkertijd bevestigt de rapportage dat er uitdagingen bestaan. Deze ontstaan met name bij niet-traditionele mediadiensten waar toepassing van het Kijkwijzersysteem nog niet altijd effectief plaatsvindt of mogelijk is. Gezien het belang van bescherming van minderjarigen op platforms, is bijvoorbeeld het ogenschijnlijke beperkte tempo van de voortgang in de toepassing en implementatie van Kijkwijzer Online door video-uploaders op verschillende platformen zorgelijk.



Het NICAM geeft aan dat video-uploaders nog lerende zijn en is met hen in gesprek voor verdere verbetering. We begrijpen dat het om een ingewikkelde kwestie gaat waarbij verschillende belangen, technologische ontwikkelingen en ook een internationale dimensie een rol spelen. Het is belangrijk dat er richting wordt gegeven aan de verdere ontwikkeling van een aanpak en/of het systeem voor sociale media. Gelet op de centrale rol in de ontwikkeling van Kijkwijzer ligt het voor de hand dat het NICAM hierbij een actieve bijdrage levert. Echter de aard van het vraagstuk vraagt om een bredere aanpak dan het NICAM alleen kan bieden. In het tripartite overleg, met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, zal dit verder worden besproken.

Daarnaast, mogelijk biedt de evaluatie van de Audiovisuele Mediadienstenrichtlijn in 2026 ook een kans om breder gezamenlijk op te treden ten behoeve van de bescherming van minderjarigen in digitale media.

Al met al biedt de rapportage een goed inzicht in de manier waarop het NICAM invulling geeft aan kwaliteitsbewaking en welke aandachtspunten er zijn. Een toelichting per factor is te vinden in bijlage 1.

Tot slot

Het Commissariaat spreekt zijn waardering uit voor de inspanningen van het NICAM en voor de samenwerking. We kijken ernaar uit naar een voortzetting van gezamenlijke inspanningen om minderjarigen te beschermen tegen content die schadelijk kan zijn. De rapportage laat zien dat het fundament van het systeem stevig is, maar dat blijvende ontwikkeling nodig is. Daarbij is het van belang dat er blijvende aandacht is voor het veranderde medialandschap en de bescherming van minderjarigen hierin. Het Commissariaat zal hierover in gesprek blijven met het NICAM en OCW.

Hoogachtend,
Commissariaat voor de Media

drs. Amma Asante
Voorzitter



Instrument

1. Validiteit van het Kijkwijzer-vragenformulier (aan de hand waarvan de classificaties worden bepaald)

Iedere drie jaar beoordeelt de Wetenschapscommissie van het NICAM of de vragenlijst, aan de hand waarvan media-aanbod wordt geclassificeerd, vanuit wetenschappelijk oogpunt nog voldoende valide is. Vragenlijsten ter beoordeling van audiovisueel materiaal op mogelijk schadelijke content dienen aan te sluiten bij geldende wetenschappelijke inzichten en het media-aanbod. In 2023 heeft de Wetenschapscommissie zich hier als laatst over gebogen. Deze factor maakt daarom dit jaar geen onderdeel uit van de kwaliteitscontrole.

Desondanks rapporteert het NICAM onder deze factor over de doorontwikkeling van de Kijkwijzervragenlijst. In 2024 werd verder onderzocht of een doorontwikkeling van de 14 jaar categorie binnen de categorieën geweld en angst mogelijk is. Deze mogelijke doorontwikkeling wordt onderworpen aan verschillende analyses. In het voorjaar van 2025 worden resultaten verwacht waarna nadere besluitvorming plaats kan vinden over de doorontwikkeling van 14 jaar voor geweld en angst.

Bovenstaande ontwikkeling duidt erop dat NICAM de kwaliteitsbewaking serieus neemt en zorgvuldig vormgeeft. De toelichting op de doorontwikkeling biedt inzicht in de gehanteerde werkwijze, betrokken partijen en de verwachte vervolgstappen. Daarmee is de informatievoorziening en verantwoording transparant en goed te volgen.

2. Aansluiting van Kijkwijzer (vragenlijsten en pictogrammen) bij het veranderende mediagebruik en andere relevante veranderingen in de maatschappij

Iedere twee jaar rapporteert de onafhankelijke wetenschapscommissie over de doorontwikkeling van het Kijkwijzer vragenformulier en pictogrammen. Deze factor maakt onderdeel uit van de kwaliteitscontrole betreffende 2024.

Het NICAM rapporteert onder deze factor over het onderzoek dat het in 2022/2023 heeft gedaan naar de bescherming van minderjarigen op social media platforms. Het onderzoek concludeert o.a. dat schadelijke media-inhoud veelvuldig voorkomt op platforms als TikTok en Instagram. Een meerderheid aan jongeren en hun ouders hebben behoefte aan betrouwbare informatie over deze schadelijke inhoud. De onafhankelijke wetenschapscommissie van het NICAM vindt het van belang dat er beschermingsmaatregelen komen. Het NICAM rapporteert dat het opzetten van een classificatiesysteem om minderjarigen te beschermen tegen mogelijke schadelijke effecten op platformen zoals TikTok en Instagram als zinvol wordt beschouwd, mits er niet alleen wordt gefocust op de inhoud, maar ook op andere relevante elementen. Hierbij moet rekening worden gehouden met platform specifieke eigenschappen, zoals het aanbevelingsalgoritme. Dit zou kunnen leiden tot een uitbreiding van de bestaande Kijkwijzer-criteria.

Ook benoemt het rapport dat een aantal grote internationale partijen die in Nederland gevestigd zijn, gebruik willen maken van hogere leeftijden dat in Kijkwijzer voorzien. Het NICAM laat in de rapportage weten dat het voor het NICAM van groot belang is dat het Kijkwijzersysteem op transparante en consistente wijze wordt toegepast.



Het Commissariaat waardeert de aandacht voor deze ontwikkelingen binnen de mediasector in de rapportage. De rapportage geeft hiermee inzicht in hoe het systeem verhoudt tot de veranderende mediawereld. Hiermee laat het NICAM zien actief bezig te zijn met de kwaliteitsbewaking.

Daarnaast erkent het Commissariaat het belang van het onderzoek dat het NICAM heeft uitgevoerd naar de bescherming van minderjarigen op social media platforms. Dat het onderzoek de afgelopen twee jaar verder is besproken met de Wetenschapscommissie wijst erop dat het onderwerp serieus wordt genomen. Tegelijkertijd constateert het Commissariaat dat de zichtbare voortgang richting concrete maatregelen, bijvoorbeeld voor Instagram en TikTok, nog beperkt lijkt te zijn. Daarbij begrijpt het Commissariaat goed dat het gezien de technische complexiteit, de internationale context en de beschikbare capaciteit, voor het NICAM een uitdaging is om hier stappen in te zetten. Ook is het van belang om te onderkennen dat het vinden van een passende aanpak voor de bescherming van minderjarigen online tegen schadelijke content niet uitsluitend op de schouders van het NICAM rust. Echter, gezien de centrale positie die het NICAM inneemt in de ontwikkeling van Kijkwijzer, ziet het Commissariaat in het NICAM een partij die een waardevolle bijdrage kan leveren aan de verdere ontwikkeling op dit terrein. Het onderwerp verdient een structurele plaats op de agenda van het tripartite overleg met OCW en NICAM.

3. Tevredenheid van de eindgebruikers over het classificatiesysteem

Het NICAM doet periodiek onderzoek naar de mate waarin ouders en andere gebruikers tevreden zijn over het Kijkwijzersysteem. Het formuleert verbeteracties als de uitkomsten van het onderzoek daar aanleiding toe geven. In 2024 heeft het NICAM een onderzoek uitgevoerd met als doel de bekendheid, de waardering en het gebruik van Kijkwijzer na te gaan onder ouders van kinderen in de leeftijdsklassen van 3 t/m 5 jaar, 6 t/m 9 jaar en 10 t/m 15 jaar. Hieruit blijkt o.a. dat de meeste ouders bekend zijn met Kijkwijzer (94%), een overgroot deel hier wel eens gebruik van maakt (90%) en het in enige mate van belang om Kijkwijzer informatie beschikbaar te hebben.

Het onderzoek bevestigt dat Kijkwijzer een sterke naamsbekendheid heeft en relevant is voor de doelgroep. Dit duidt op een basis van betrokkenheid en vertrouwen. Het onderzoek, dat al geruime tijd op consistente wijze wordt uitgevoerd, richt zich met name op bekendheid, gebruik, het nut en het belang van Kijkwijzer. Tevredenheid kan op verschillende manieren worden gemeten, bijvoorbeeld door ook in te gaan op aansluiting bij verwachtingen, gebruikerservaring en bijvoorbeeld een tevredenheidsscore. Het is in ieder geval positief dat veel gebruikers Kijkwijzer als betrouwbaar ervaren en de inhoudspictogrammen als zinvol beschouwen.

4. Mate waarin classificaties van films in andere landen verschillen en de mate waarin die verschillen kunnen worden verklaard

Het NICAM vergelijkt jaarlijks een selectie van 'Nederlandse' classificaties met de classificaties van dezelfde films in andere landen. Voor de vergelijking wordt als bron wekelijkse Top 30 lijsten van Filmdistributeurs Nederland gebruikt. Het NICAM heeft de Kijkwijzerclassificatie van 50 internationale titels vergeleken met de classificaties Duitsland, Groot-Brittannië, Oostenrijk, Denemarken en Zweden. Het NICAM benadrukt in de rapportage dat in de verschillende landen niet dezelfde uitgangspunten en criteria gebruikt voor het classificeren van bioscoopfilms. De vergelijking geeft daarom een globaal overzicht, de resultaten moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd gezien de verschillende uitgangspunten voor het classificeren. Op basis van de uitkomsten van de internationale vergelijking heeft het NICAM acht titels nader bekeken en uiteindelijk de classificatie van twee titels aangepast.



De wijze waarop het NICAM uitvoering geeft aan de kwaliteitsbewaking lijkt zorgvuldig en betrouwbaar op basis van de rapportage. Het proces van het evalueren en aanpassen van de Kijkwijzerclassificaties lijkt gebaseerd op een gedegen analyse van de films. De aanpassingen van de Kijkwijzerleeftijd van de films 'Outrun' en 'A Different man' tonen aan dat het NICAM actief en zorgvuldig reageert op mogelijke fouten in de classificatie en de juiste actie onderneemt door de beoordeling te herzien. Er wordt duidelijk aangegeven welke titels zijn aangepast en waarom, dit maakt het proces transparant en inzichtelijk.

Uitvoering en toepassing

5. Classificaties mogen alleen worden uitgevoerd door codeurs die succesvol een codeurstraining hebben doorlopen

Codeurs mogen enkel producties classificeren als zij geslaagd zijn voor de training en jaarlijks gecertificeerd zijn door middel van een codeurstest. Het NICAM stelt dit jaarlijks vast en rapporteert hierover.

Op basis van de rapportage blijkt dat het NICAM zorgvuldige certificeringsprocessen voor codeurs verzorgt. Codeurs worden opgeleid via een online opleidingstraject, met trainingssessie en examen. Dit vormt een solide basis voor de kwaliteit van classificaties. Jaarlijks wordt een codeurstest afgenomen om het kennisniveau te toetsen en te waarborgen. Het NICAM neemt passende maatregelen wanneer codeurs met hun classificaties significant afwijken van de normclassificatie. Deze worden benaderd voor een follow-up gesprek of herexamen. Dit wijst op een zorgvuldige benadering om ervoor te zorgen dat de kwaliteitsstandaarden worden nageleefd. Ook andere initiatieven als opfriscursussen, nieuwsbrieven en bijeenkomsten dragen hieraan bij.

6. Betrouwbaarheid van eindclassificaties

De betrouwbaarheid van eindclassificaties wordt door het NICAM onderzocht door iedere twee jaar de eindclassificaties van codeurs te controleren door middel van een aselechte steekproef. De eindclassificaties van codeurs worden vergeleken met de normclassificaties van het NICAM. Als een te groot aantal eindclassificaties afwijkt, dan wordt door het NICAM geanalyseerd wat de oorzaken daarvoor zijn en wordt door het NICAM aangegeven hoe de betrouwbaarheid kan worden vergroot en wordt daarover gesproken met de onafhankelijke wetenschapscommissie. In de rapportage over 2023 heeft het NICAM een tussentijds overzicht opgenomen, voor 2024 is een soortgelijk overzicht gemaakt. Daarnaast is er een conclusie opgenomen voor de resultaten van 2023 en 2024 samen.

Het NICAM laat in de rapportage weten dat er in 2024 in totaal 9.480 producties (hoofdproducties, trailers en commercials) geclassificeerd zijn. De steekproef over 2024 heeft betrekking op 25 televisieprogramma's, 35 bioscoopfilms, 5 filmhuisfilms, 25 producties op video-on-demand platforms, 150 titels in online filmagenda's, 224 programmavermeldingen in omroepbladen, 175 weergaves op vod en 46 video's op YouTube door video-uploaders. Er wordt gedetailleerd ingegaan op o.a. de juistheid van classificaties leeftijds- en inhoudsclassificaties. De steekproef toont overwegend positieve resultaten. Bij geconstateerde classificatiefouten, neemt het NICAM contact op met de verantwoordelijke partijen om te zorgen voor verbetering.

De verstrekte informatie in de rapportage is gedetailleerd en begrijpelijk. Het maakt duidelijk hoe de steekproef is opgezet, welke resultaten zijn gevonden en welke acties zijn ondernomen. Het NICAM laat zien dat het adequaat reageert bij fouten in de classificaties of de uitvoering ervan. Daarnaast worden er een tweetal ontwikkelpunten genoemd, hiermee laat het NICAM zien zich bewust te zijn mogelijke verbeterpunten en dat het de kwaliteit van het systeem wil blijven waarborgen.



Een aandachtspunt zoals door het NICAM benoemd in de rapportage is de juistheid van weergave van classificaties in de elektronische programmagids (EPG), optvgids.nl en de website of vod platform van de omroepen. Over 2023-2024 was 74% juist weergegeven. Dit is een significante afwijking en des te opvallender omdat over 2021-2022 gemiddeld 92% juist was weergegeven. Daarmee ook een significante afname. Het NICAM geeft in de rapportage aan in gesprek te zijn met de betrokken partijen om te kijken hoe de weergaves verbeterd kunnen worden. Het NICAM laat zien actief met een verbetering bezig te zijn. Gezien het hoge percentage in eerdere jaren heeft het Commissariaat er vertrouwen in dat het NICAM de kwestie zorgvuldig zal aanpakken en de nodige stappen zal ondernemen om de betrouwbaarheid te vergroten.

Het meest opvallende aandachtspunt dat uit de rapportage blijkt is de classificatie van YouTube video's door video-uploaders. Sinds juli 2022 vallen de kanalen van video-uploaders als mediadiensten onder de Mediawet. Uploaders die schadelijke content in hun video's opnemen moeten hun kijkers daarover informeren middels Kijkwijzer Online. Uit de rapportage blijkt dat in 2024 zijn 1.029 video's zijn geclassificeerd door 31 aangesloten uploaders. Van de 46 gecontroleerde video's bevatten 24 video's schadelijke content. 9 video's kregen de juiste leeftijdsclassificatie en inhoudspictogrammen, maar bij slechts 3 was daarbij ook de uitvoering juist (op de juiste manier in beeld en in beschrijving). Het NICAM concludeert in de rapportage dat duidelijk is dat individuele uploaders nog te leren hebben in de juiste toepassing van de Kijkwijzer.

Dat slechts 3 van 24 schadelijke video's volledig juist zijn geclassificeerd en uitgevoerd, wijst op een grote afwijking. Dit wijst op problemen bij de implementatie en toepassing van het systeem op de platformen. Het is positief dat het NICAM dit aandachtspunt zichtbaar maakt. Het is nog onduidelijk hoe dit punt duurzaam kan worden opgepakt. Dit kan in samenhang worden bekeken met de problematiek als omschreven onder factor 2.

Het is essentieel dat er een consistente en effectieve oplossing wordt gevonden om minderjarigen online te beschermen tegen content van video-uploaders die schadelijk kan zijn. Daarbij benadrukken we nogmaals dat de verantwoordelijkheid hiervoor niet volledig op de schouders van het NICAM rust. Het Commissariaat gaat graag in gesprek met het NICAM en OCW in het tripartite overleg om tot een aanpak te komen.

7. Aantal (gegronde) klachten per jaar

Het NICAM verzoekt de onafhankelijke klachtencommissie en Commissie van Beroep om jaarlijks te rapporteren over het totale aantal klachten en het aantal gegronde klachten. Als deze klachten met meer dan 20% zijn toegenomen, dan doet het NICAM onderzoek naar de verklaring daarvoor en rapporteert erover.

In de rapportage laat het NICAM weten dat het iedere ontvangen klacht onderzoekt. Als daaruit blijkt dat de Kijkwijzer-regels mogelijk niet goed zijn toegepast, kan het NICAM bemiddelen of de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie. In 2024 zijn er 402 klachten ontvangen. Dit zijn er 10 minder dan in 2023. In 2024 zijn 98 klachten niet in behandeling genomen, werden er 19 gelijklopende klachten ontvangen, 222 klachten afgehandeld zonder inschakeling van de klachtencommissie of bemiddeling, 17 keer bemiddeld, 9 zaken behandeld door de klachtencommissie en één zaak door de Commissie van Beroep. 38 klachten uit eind 2024 zijn op dit moment nog in behandeling.



Het NICAM geeft in de rapportage een helder overzicht van de klachtenprocessen en de afhandeling. De klachtenbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van Kijkwijzer. De rapportage laat zien dat het NICAM klachten serieus neemt en passende acties onderneemt. De rapportage bevat gedetailleerde informatie over de klachtenbehandeling en biedt inzicht in trends van klachten over de jaren heen. De informatievoorziening en verantwoording zijn volledig en begrijpelijk.

8. Inzet van handhavingsinterventies bij gegronde klachten

Het NICAM rapporteert jaarlijks over de inzet van de handhavingsinterventies die door zowel het NICAM als door de klachtencommissie zijn ingezet.

Uit de rapportage blijkt dat Klachtencommissie in 2024 negen zaken heeft behandeld en gegrond verklaard. In drie zaken heeft het een waarschuwing gegeven en in zes zaken een sanctie in de vorm van een boete opgelegd. In 2024 heeft de Commissie van Beroep één zaak behandeld.

Het NICAM geeft in de rapportage inzicht in de ingezette handhavingsinterventies. Het geeft uitgebreid informatie over de specifieke gevallen die zijn behandeld door de Klachtencommissie en de Commissie van Beroep. In 2024 zijn een aantal waarschuwingen en boetes opgelegd waarna in alle gevallen een aanpassing van de classificatie is geweest. Hieruit blijkt dat het NICAM gestructureerde handhavingsprocedures heeft om sanctionerende maatregelen op te leggen wanneer dat nodig is en dat handhavingsinterventies in 2024 effectief zijn geweest.