



Universiteit Utrecht

# *Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht?*

*Een onderzoek naar het beeld van burgers van drie sectoren  
en toezichthouders.*

**Dr. Stephan Grimmelikhuijsen (Universiteit Utrecht)**

**Dr. Robin Bouwman (Erasmus Universiteit Rotterdam)**

**Prof. dr. Femke de Vries (Rijksuniversiteit Groningen / &samhoud)**

## **Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht?**

Een onderzoek naar het beeld van burgers  
van drie sectoren en toezichthouders

Stephan Grimmelikhuijsen  
Robin Bouwman  
Femke de Vries

**Boomcriminologie**

# Introductie



dr. Stephan Grimmelikhuijsen  
Universitair hoofddocent  
Utrecht School of Governance  
Universiteit Utrecht  
[s.g.grimmelikhuijsen@uu.nl](mailto:s.g.grimmelikhuijsen@uu.nl)

Transparantie, vertrouwen en  
gedragsbestuurskunde



dr. Robin Bouwman  
Universitair docent  
Erasmus School of Social and Behavioral Sciences  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
[bouwman@essb.eur.nl](mailto:bouwman@essb.eur.nl)

Strategische besluitvorming, onderhandelen, experimentele  
methoden



Prof. Dr. Femke de Vries  
Hoogleraar toezicht  
Rijksuniversiteit Groningen  
Senior partner & samhoud  
[femke.de.vries@rug.nl](mailto:femke.de.vries@rug.nl)

(financieel) toezicht

# Agenda

- 1) **Vertrouwen en transparantie – een korte introductie**
- 2) Het effect van transparantie op vertrouwen in toezichthouders en sectoren
- 3) Conclusies & aanbeveling



Mark van Twist (hoogleraar/decaan NSOB & EUR):

*“Toezicht is niet alleen het controleren van de naleving maar ook het verspreiden van vertrouwen in het systeem.”*

van Twist, M. J. W., Klijn, E. H., & van der Steen, M. (2013). Over hijgerigheid en lange adem: een verkenning van de relatie tussen toezicht en media — 67. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

## Leidt transparantie tot spanning tussen twee vormen van vertrouwen?

Vooronderstelling 1: Transparantie leidt (mogelijk) tot *meer* vertrouwen in een toezichthouder

Vooronderstelling 2: Transparantie leidt (mogelijk) tot *minder* vertrouwen in onder toezicht staande sector

Als deze vooronderstellingen kloppen kan transparantie tot lastige dilemma's leiden.

Echter: nooit empirisch getoetst

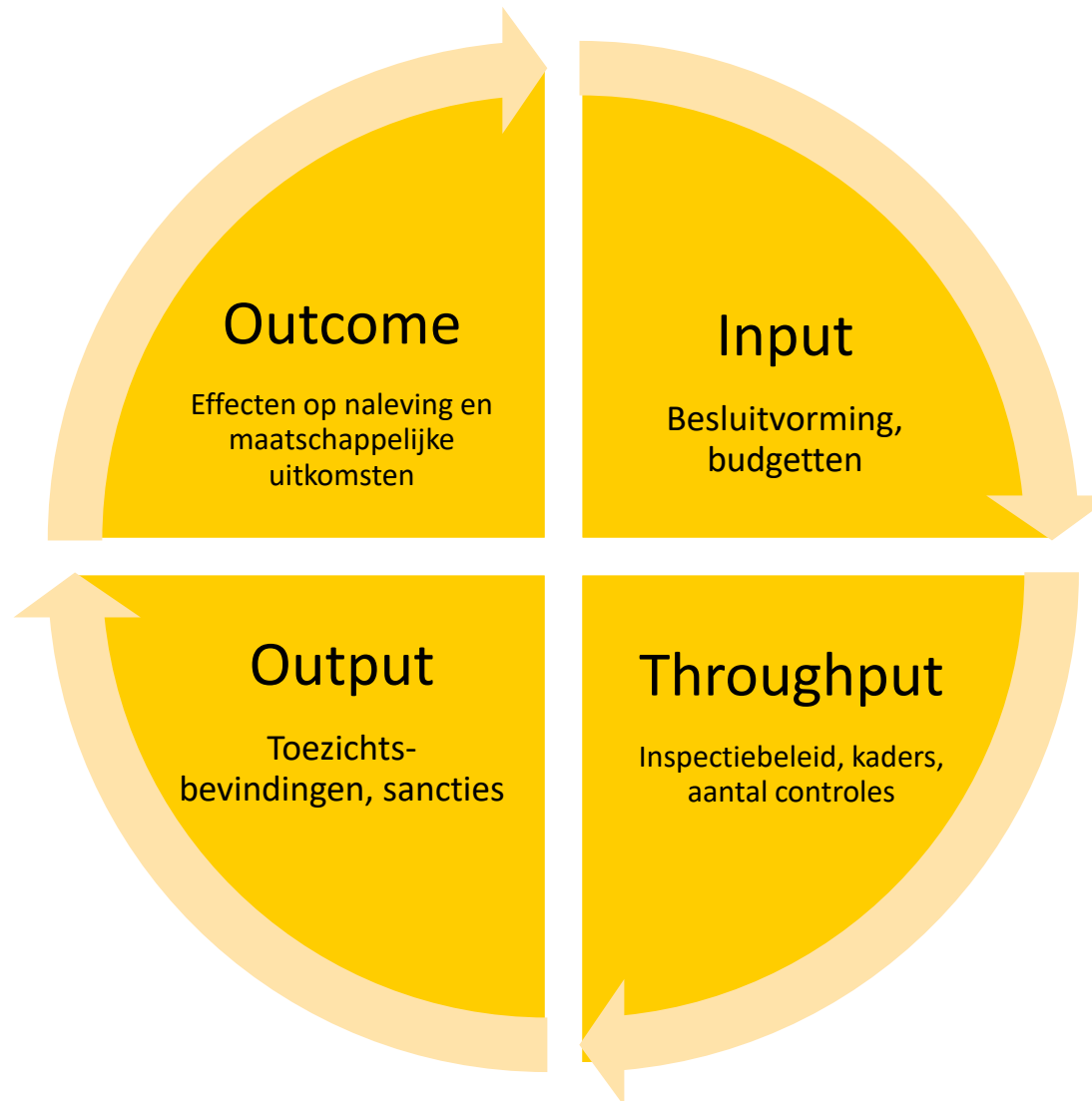
## **Vertrouwen en transparantie?**

Vertrouwen in toezichthouders is niet meer vanzelfsprekend

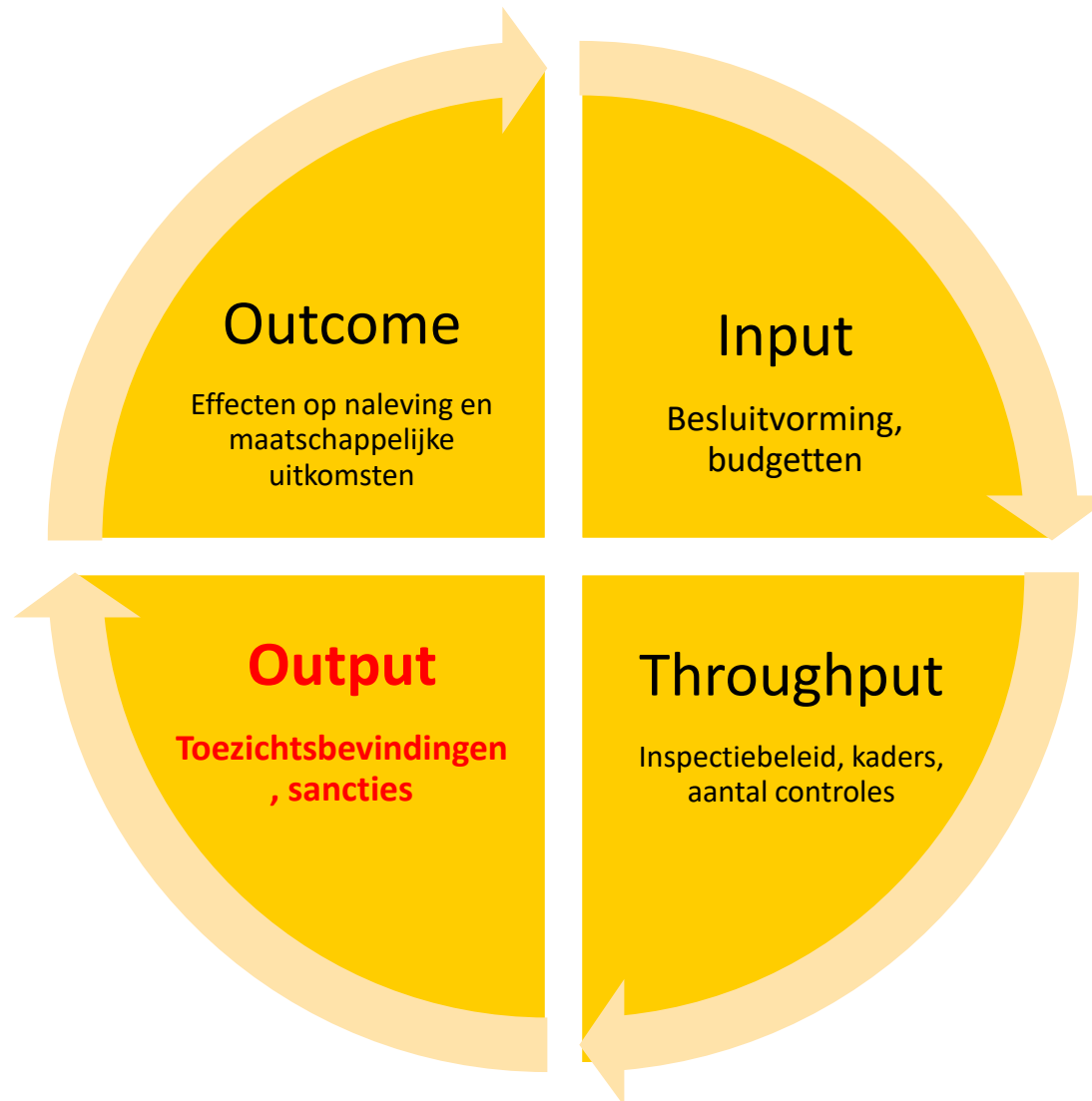
Vertrouwen is belangrijk voor effectiviteit van toezichthouders

Transparantie als middel?

## Transparantie in het toezicht: waar gaat dat over?



## Transparantie in het toezicht: waar gaat dat over?





# Enkele voorbeelden: persberichten ACM

## Nieuwsbericht

### Energie krijgt boete voor aanbieden contract met een te hoge opzegvergoeding aan consumenten

30-09-2020

Innova Energie B.V. krijgt een boete van 1.250.000 euro van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) voor het aanbieden van energiecontracten met een te hoge opzegvergoeding aan consumenten die staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Vaak ging het hierbij om levering van energie aan zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) op hun woonadres. Zij gebruikten deze energie overwegend privé.

## **ANVS: ongewone gebeurtenissen**

### **21-05-2020 Brand Kerncentrale Dodewaard**

**De ANVS heeft op 21 mei een melding ontvangen van een brand in Kerncentrale Dodewaard. De kerncentrale is sinds 1997 uit bedrijf en er zijn geen splijtstofstaven meer aanwezig. De nucleaire veiligheid en stralingsbescherming zijn niet in het geding.**

## IGJ: kaart met acties



## Agenda

- 1) Vertrouwen en transparantie – een korte introductie
- 2) Het effect van transparantie op vertrouwen in toezichthouders en sectoren**
- 3) Conclusies

# Gedragsonderzoek



Autoriteit  
**Consument & Markt**



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*



Autoriteit Nucleaire Veiligheid en  
Stralingsbescherming

## **Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht? Een onderzoek naar het beeld van burgers van drie sectoren en toezichthouders.**

Interviews met betrokkenen van ACM, IGJ, ANVS en de Belastingdienst

Experiment met representatieve steekproef van n=4505 Nederlandse burgers

Drie toezichthouders in het experiment: ACM, IGJ, ANVS

Steeds een scenario met daaropvolgend enkele vragen over het vertrouwen

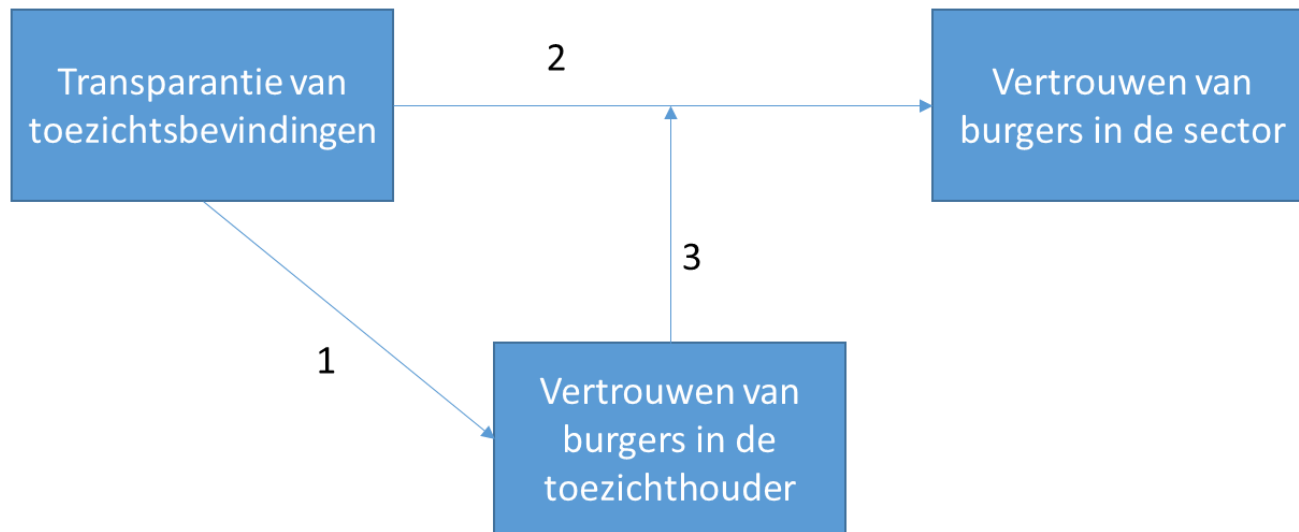
## **Interviews – praktijkverwachtingen t.a.v. transparantie**

Transparantie kent heel verschillende invullingen per toezichthouder

Toezichthouders verwachten dat transparantie – doorgaans – positief effect heeft op vertrouwen in de toezichthouder

Toezichthouders zijn ambivalenter over verwachtingen t.a.v. sector: wel eerder een negatief effect

# Hypothesen – theoretische verwachtingen



1. Transparantie draagt bij aan vertrouwen in toezichthouder
2. Transparantie vermindert het vertrouwen in de sector
3. De relatie tussen transparantie en vertrouwen in de sector (2) wordt beïnvloedt door de hoeveelheid vertrouwen in de toezichthouder (1)



## Overzicht survey experiment

Korte introductie  
+ kennisvragen

Kort  
“krantenartikel”  
over  
toezichthouder

Vragen over  
vertrouwen in  
tzh en sector

## Voorbeeldscenario ACM: equivalentieframe

90 procent van de webwinkels informeert klanten juist over hun rechten

**Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat 90 procent van de webwinkels in Nederland hun klanten op een juiste manier informeert over hun consumentenrechten.**

Uit het onderzoek blijkt dat er zich wel problemen voordoen met het informeren over zaken zoals retourneren van defecte producten en uitstel van betaling. De ACM heeft de afgelopen tijd onderzocht of webwinkels zich aan de regels houden voor het informeren van klanten over het retourneren en herroepen van gekochte producten.

[...]

## Voorbeeldscenario ACM: equivalentieframe

10 procent van de webwinkels informeert klanten onjuist over hun rechten

**Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat 10 procent van de webwinkels in Nederland hun klanten op een onjuiste manier informeert over hun consumentenrechten.**

Uit het onderzoek blijkt dat er zich problemen voordoen met het informeren over zaken zoals retourneren van defecte producten en uitstel van betaling. De ACM heeft de afgelopen tijd onderzocht of webwinkels zich aan de regels houden voor het informeren van klanten over het retourneren en herroepen van gekochte producten.

[...]

# In totaal 12 frames getoetst

Variant	Generiek	Specifiek
Equivalentie +	90% van de organisaties houdt zich aan de norm	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm
Equivalentie –	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm
Anekdotisch	Klanten bij organisaties in sector Y zijn niet goed behandeld en klagen bij toezichthouder	Klant X bij organisatie Y is niet goed behandeld en klaagt bij toezichthouder
Sociale benchmark	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan in vergelijkbare sector Y	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan andere organisaties
Historische benchmark	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan een jaar geleden	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan vorig jaar
Boete	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm en krijgen daarom een boete van de toezichthouder.	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm en krijgt daarom een boete van de toezichthouder.

Neutrale controle conditie

Negatieve transparantie

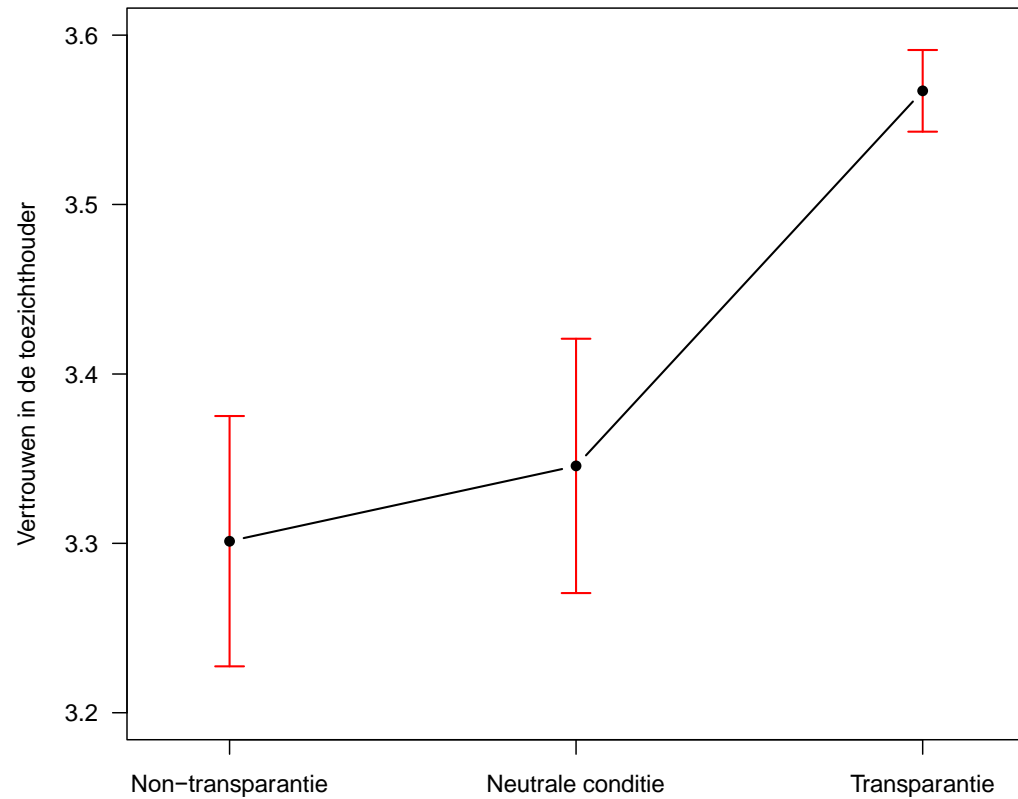
## Belangrijkste bevindingen

Transparantie is, gemiddeld genomen, goed voor het vertrouwen in de toezichthouder

Transparantie is, gemiddeld genomen, niet slecht en soms zelfs goed voor het vertrouwen in de onderliggende sector

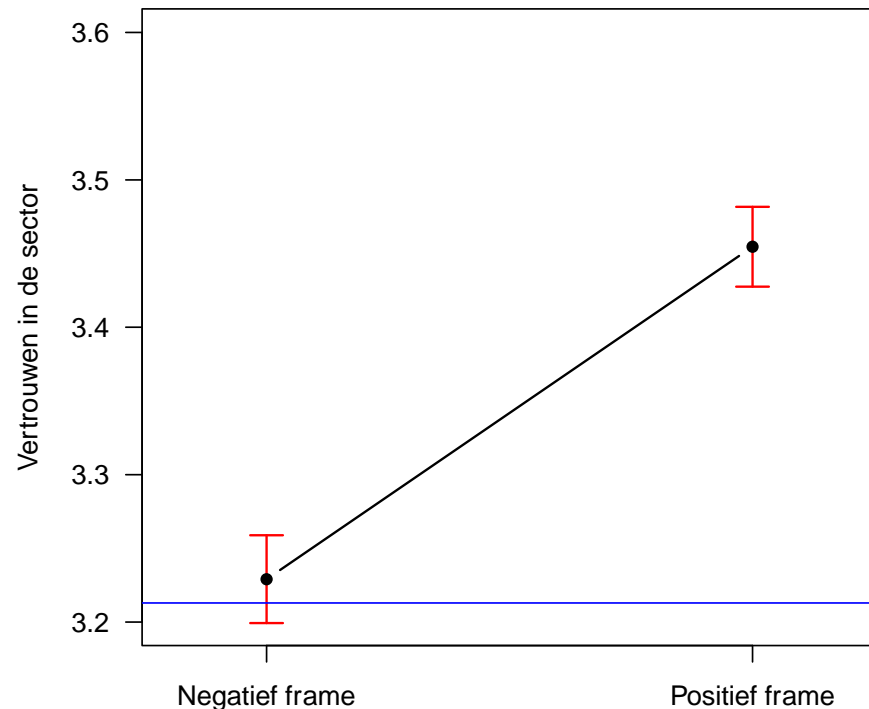
Maar ook: er zijn verschillen per sector

# 1) Transparantie draagt bij aan vertrouwen in de toezichthouder



Transparantie over het handelen van de toezichthouder positief voor het vertrouwen in de toezichthouder

## 2) Transparantie heeft soms zelfs (klein) positief effect op vertrouwen in de sector

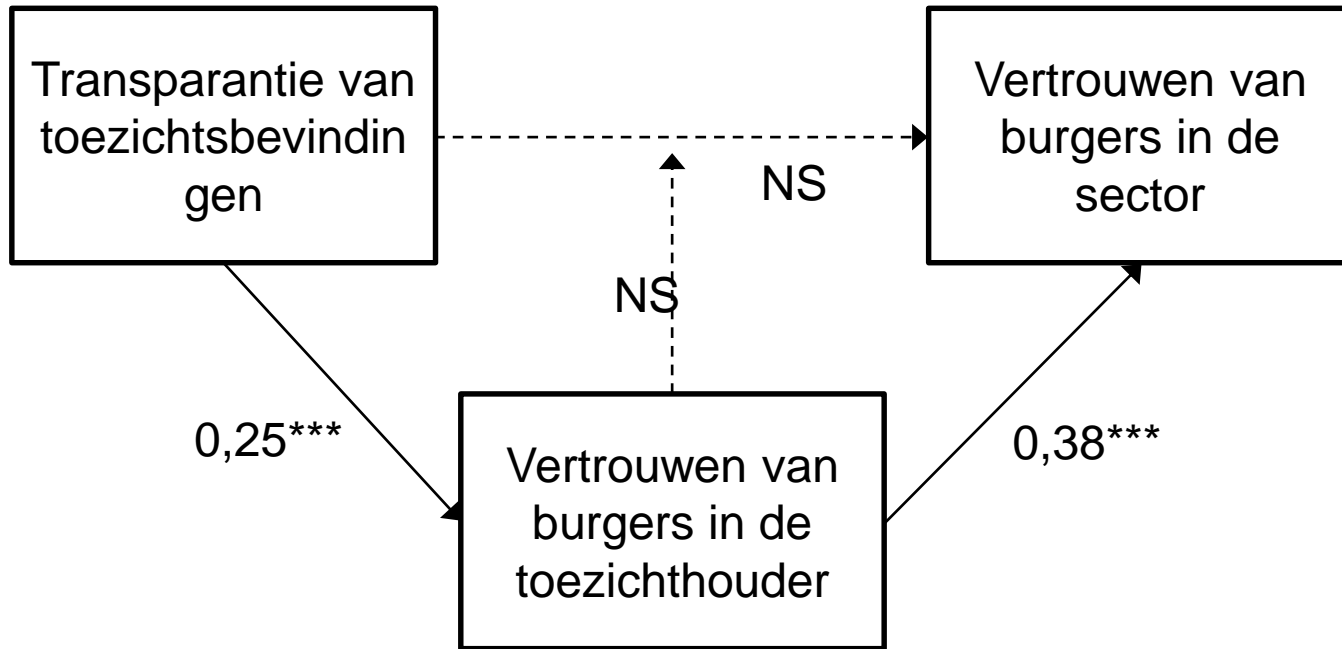


Transparantie over het handelen van de toezichthouder gemiddeld genomen geen negatief effect voor het vertrouwen in de onderliggende sector

Soms positief: Bijvoorbeeld bij positieve & negatieve framing

Let op: sterke verschillen per toezichthouder & context

### 3) De relatie tussen transparantie en vertrouwen in de sector (2) wordt beïnvloedt door de hoeveelheid vertrouwen in de toezichthouder (1)

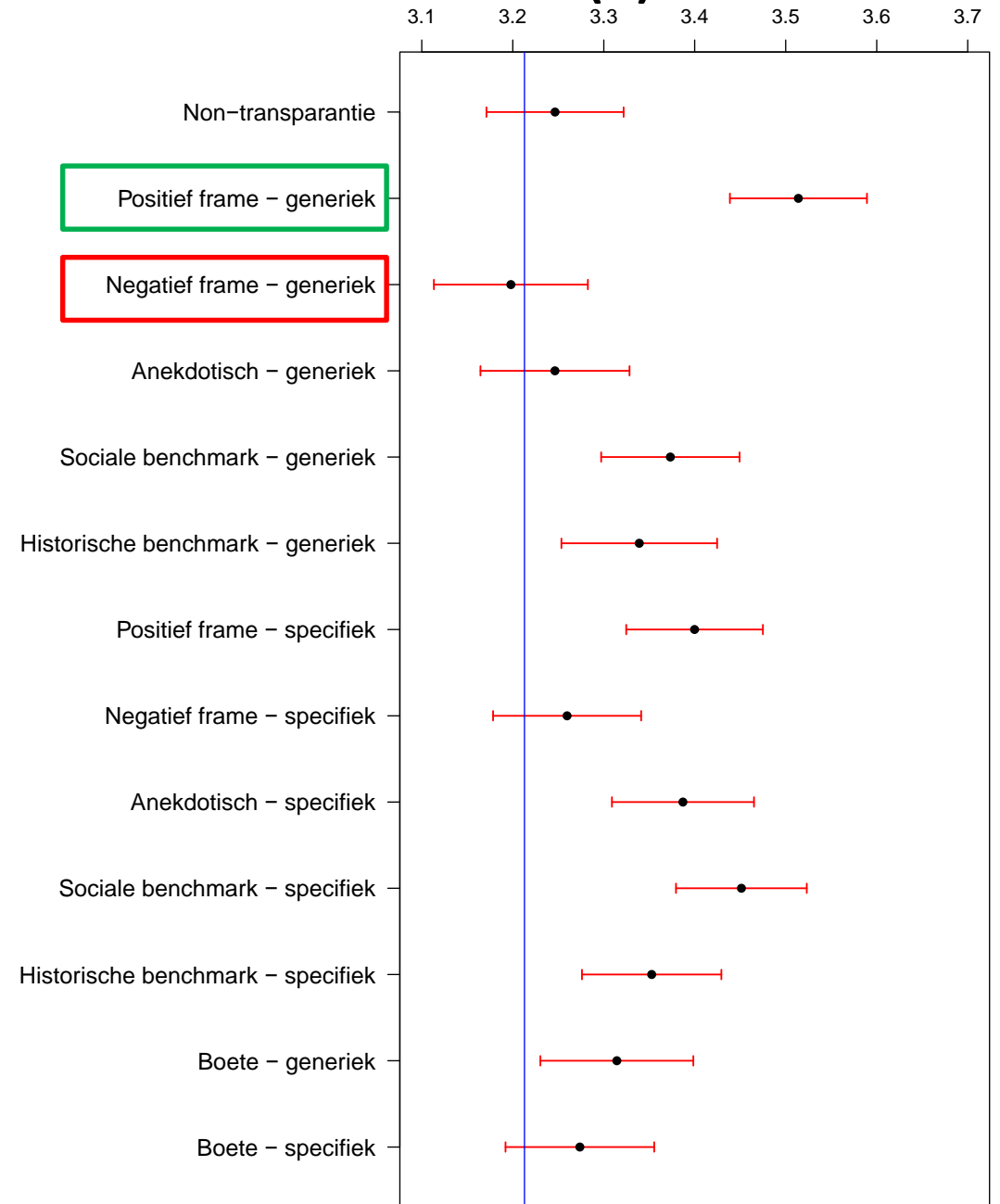
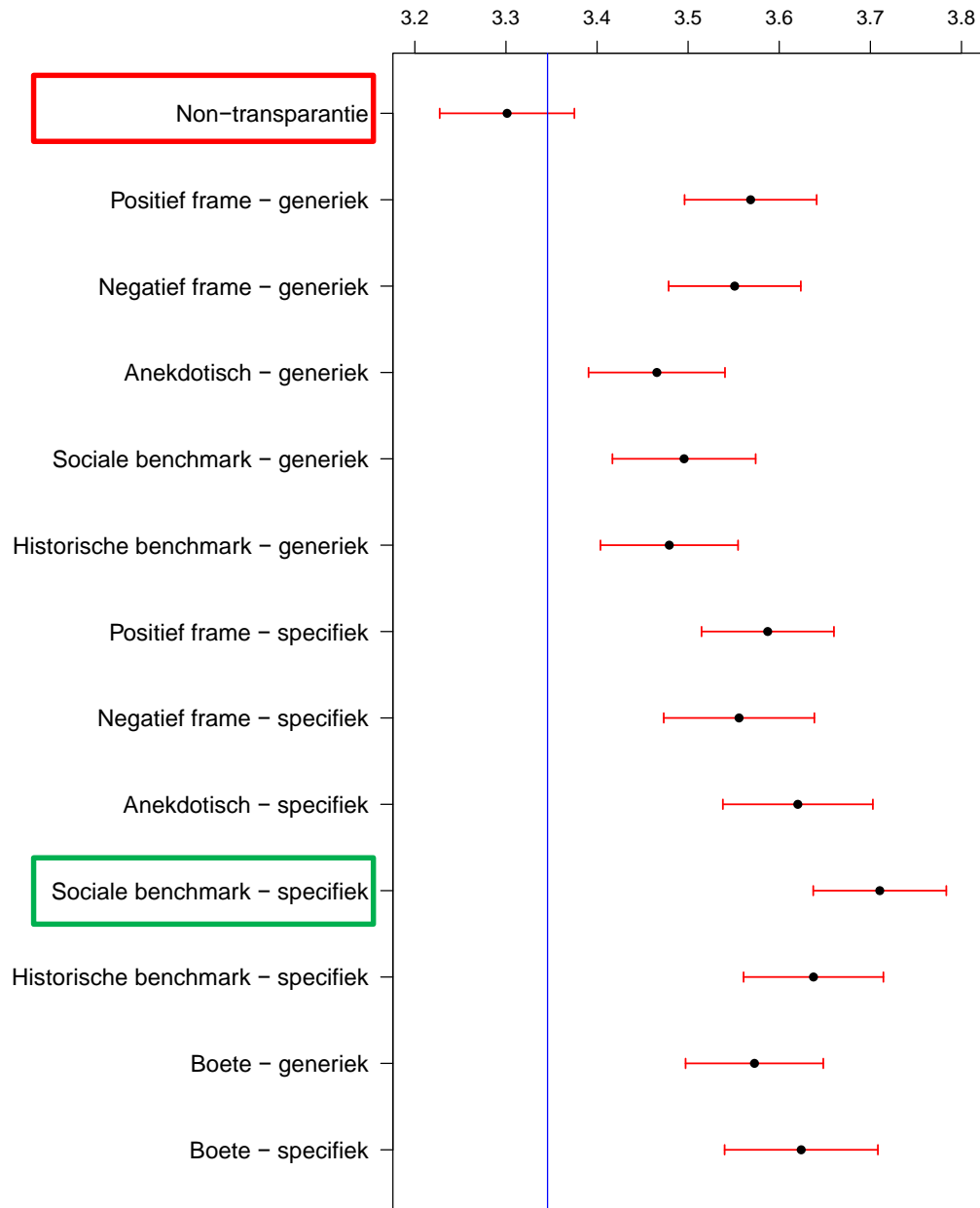


Geen bewijs dat vertrouwen in toezichthouders de sterkte van het verband tussen transparantie en vertrouwen in de sector beïnvloedt.

Wel: meer vertrouwen in de toezichthouder = meer vertrouwen in de sector



# Vertrouwen in toezichthouders (L) en vertrouwen in de sectoren (R)



## Effecten verschillen voor toezichthouders & context van toezicht

ACM: positieve effecten op toezichthouder, positieve en negatieve effecten op sector (webshops)

IGJ: vergelijkbare positieve effecten op het vertrouwen in deze toezichthouder & in de sector (mondzorg)

ANVS: miniem positief effect op vertrouwen in deze toezichthouder. Negatief effect op vertrouwen in sector (nucleair).

Is het verschil een gevolg van enkel context?

## Agenda

- 1) Vertrouwen en transparantie – een korte introductie
- 2) Het effect van transparantie op vertrouwen in toezichthouders en sectoren
- 3) **Conclusies**

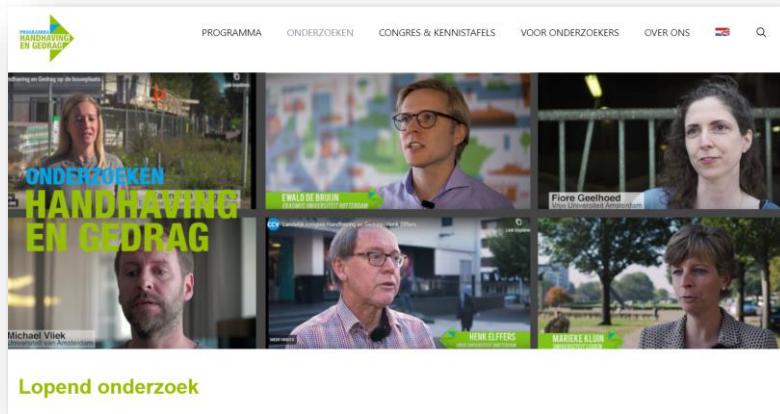
## Conclusies

- 1. Transparantie vergroot doorgaans vertrouwen in toezichthouders*
- 2. Effect van transparantie op vertrouwen in een sector wisselt sterk per domein*
- 3. Specifieke vorm van transparantie doet er beperkt toe, wel nuanceverschillen per toezichthouder*
- 4. Expliciet niet-transparant zijn heeft nauwelijks negatief effect op vertrouwen*

# Aanbevelingen

1. Communiceer toezichtsbevindingen met het publiek
2. Richt transparantie op positieve equivalentie frames en benchmarks
3. Als transparantie niet mogelijk is, maak dan de overwegingen van de toezichthouder om niet transparant te zijn expliciet

Kanttekening: denk na over welk “soort” toezichthouder je bent!



# PROGRAMMA HANDHAVING EN GEDRAG

Vergroot transparantie  
vertrouwen in het toezicht?  
is binnenkort te downloaden op  
[www.handhavingengedrag.nl](http://www.handhavingengedrag.nl)

- ▶ Belastingdienst
- ▶ Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
- ▶ Inspectie voor de Gezondheidszorg
- ▶ Inspectie Leefomgeving en Transport
- ▶ Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- ▶ Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit