



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



Van toezichthouders wordt steeds vaker verwacht dat ze informatie over hun toezicht en onder toezicht staande organisaties publiceren. Dat doen ze om burgers in staat te stellen keuzes te maken, om onder toezicht staande partijen te bewegen zich aan wet- en regelgeving te houden en om verantwoording af te leggen.

Een veel gehoord argument voor transparantie over toezicht is dat dit bijdraagt aan het vertrouwen. Maar draagt transparantie wel bij aan het winnen van het vertrouwen van burgers? En doet het afbreuk aan het vertrouwen in sectoren als de toezichthouder publiceert dat er veel mis is in de sector?

In *Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht?* krijgt de lezer aan de hand van kwalitatieve en kwantitatieve analyses een diepgaand inzicht in de effecten van uiteenlopende vormen van transparantie op het vertrouwen van burgers in drie toezichthouders en sectoren. Dit boek laat zien dat transparantie bijdraagt aan het vertrouwen in de toezichthouder, zonder dat het afbreuk doet aan vertrouwen in een sector, zelfs als er sprake is van 'slecht nieuws'. Er zijn echter wel verschillen tussen toezichtsdomeinen, waardoor in een aantal situaties andere communicatiestrategieën juist passender zijn.

Dit is een uitgave in de reeks 'Handhaving en Gedrag'.

Handhaving en Gedrag is een interdepartementaal samenwerkingsprogramma en is opdrachtgever voor gedragswetenschappelijk onderzoek relevant voor handhaving en naleving van regelgeving. Het programma bouwt aan wetenschappelijke kennis over mechanismen die ten grondslag liggen aan naleving of overtreding van regelgeving en de wijze waarop de overheid dit gedrag kan beïnvloeden. De centrale vraag is hoe het nalevingsgedrag van burgers, bedrijven en instellingen kan worden verklaard vanuit de kenmerken en motieven van de doelgroep en de omgevingsfactoren, waaronder de handhaving. Daarmee draagt het programma bij aan de kwaliteit van de handhaving.

ISBN 978-94-6236-162-1



9 789462 361621

Boomcriminologie

Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht?

VERGROOT TRANSPARANTIE VERTROUWEN IN HET TOEZICHT?

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

DR. STEPHAN GRIMMELIKHUIJSEN
DR. ROBIN BOUWMAN
PROF. DR. FEMKE DE VRIES

Op verzoek van:
Onderzoeksprogramma Handhaving en Gedrag



Rijksoverheid

PROGRAMMA
HANDHAVING
EN GEDRAG

CCV

centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Boom criminologie
Den Haag
2020

Handhaving en Gedrag is een interdepartementaal samenwerkingsprogramma en opdrachtgever voor gedragswetenschappelijk onderzoek, relevant voor handhaving en naleving van regelgeving. Het programma bouwt aan wetenschappelijke kennis over mechanismen die ten grondslag liggen aan naleving of overtreding van regelgeving en de wijze waarop de overheid dit gedrag kan beïnvloeden. De centrale vraag is hoe het nalevingsgedrag van burgers, bedrijven en instellingen kan worden verklaard vanuit de kenmerken en motieven van de doelgroep en de omgevingsfactoren, waaronder de handhaving. Daarmee draagt het programma bij aan de kwaliteit van de handhaving.

Handhaving en Gedrag is een samenwerkingsprogramma van:

- Belastingdienst;
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd;
- Inspectie Leefomgeving en Transport;
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit;
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.

Begeleidingscommissie: mw. J. Vliegen (BD), mw. R. Welman (IGJ), mw. C. Geijskes (NVWA), dhr. J. van Bijlert (CCV), dhr. W. Zijlstra (AFM)

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2020 S.G. Grimmelikhuijsen, R.B. Bouwman en F. de Vries | Boom criminologie

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektrisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van vervoelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet of de repressie-regeling van Stichting Reprorecht dient daarvoor een billijke vergoeding te worden voldaan aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het vervoelvoudigen en openbaar maken van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave als toelichting bij het onderwijs, bijvoorbeeld in een (digitale) leeromgeving of een reader (art. 16 Auteurswet), dient een regeling te worden getroffen met Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978-94-6236-162-1
ISBN 978-90-5931-706-2 (e-book)
NUR 741
www.boomcriminologie.nl

DANKWOORD

Wij willen graag het programma Handhaving en Gedrag van het CCV bedanken voor het financieren van dit onderzoek. Daarnaast was dit rapport niet in de huidige vorm tot stand gekomen zonder de hulp en medewerking van een groot aantal mensen.

- We bedanken de begeleidingscommissie – bestaande uit Jorik Bijlert (CCV), Wilte Zijlstra (AFM), Joyce Vliegen (Belastingdienst), Ruth Welman (IGJ) en Carla Geijskes (NVWA) – voor hun grondige en constructieve feedback gedurende het onderzoek en het openstellen van hun netwerken voor het benaderen van respondenten.
- We bedanken de Autoriteit Consument en Markt, de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Belastingdienst voor hun medewerking aan dit onderzoek. In het bijzonder bedanken wij de geïnterviewden van deze organisaties die tijd hebben vrijgemaakt in hun agenda om met ons te spreken in het kader van dit onderzoek.
- Tot slot willen we student-assistent Nina Breedveld bedanken. Haar ondersteuning tijdens alle fasen van dit project – het literatuuronderzoek, het uitwerken van de interviewverslagen en de eindredactie – is van zeer grote waarde geweest voor de totstandkoming van dit rapport.

SAMENVATTING

Vertrouwen speelt een belangrijke rol in de relatie tussen toezichthouder, onder toezicht gestelden en burgers. Het publiek rekent erop dat de toezichthouder het publieke belang waarborgt. Zo draagt toezicht in beginsel ook bij aan vertrouwen in een onder toezicht staande sector of de kwaliteit van producten en diensten. Een voorwaarde daarvoor is wel dat de burger vertrouwen heeft in de kwaliteit van toezicht. Het basale idee is dat – door transparant te zijn – burgers meer weten over wat toezichthouders doen en dat goed functionerende toezichthouders daardoor meer vertrouwd zullen worden in hun oordeel.

Aan de andere kant is er ook kritiek op de toenemende roep om transparantie. Zo zou transparantie ook averechts kunnen werken. Wanneer de toezichthouder bijvoorbeeld een misstand aan het licht brengt, kan dit de vraag oproepen waarom niet eerder is ingegrepen en het vertrouwen in de toezichthouder verlagen. Daarnaast wordt met name door onder toezicht gestelde partijen aangevoerd dat transparantie het vertrouwen in de onder toezicht staande sector kan beschadigen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer door de toezichthouder problemen in de onder toezicht staande sector constateert.

Transparantie in het toezicht zou daarom een spanning kunnen oproepen tussen twee vormen van vertrouwen: waar transparantie het vertrouwen in de toezichthouder kan versterken, zou die transparantie tegelijkertijd het vertrouwen in de sector mogelijk verzwakken. De vraag of transparantie over toezicht überhaupt invloed heeft op vertrouwen in een *sector* was tot op heden nog geen onderwerp van empirisch onderzoek geweest. Daarom hebben we in dit onderzoek zowel gekeken naar het effect van transparantie op het vertrouwen van het publiek in de toezichthouder als naar het effect van transparantie over toezicht op het vertrouwen in de onder toezicht staande sector. Beide zijn immers van belang voor de effectiviteit van toezicht.

De onderstaande onderzoeksvraag staat centraal in dit onderzoek:

Wat is het effect van transparantie over toezichtsbevindingen op het vertrouwen van burgers in toezichthouders en onder toezicht staande sectoren?

Deze vraag is door middel van kwalitatieve interviews met toezichthouders en door middel van een grootschalig survey experiment onder 4504 respondenten. Voor het kwalitatieve deel hebben we diverse medewerkers van de Belastingdienst, de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling (ANVS) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geïnterviewd over hun verwachtingen ten aanzien van transparantie. In het survey experiment zijn concrete toezichtsituaties gebruikt die betrekking hadden op het toezicht naar webwinkels (door de ACM), tandartsen (door de IGJ) en de kerncentrale Borssele (door de ANVS). Daarbij is voor verschillende vormen van transparantie het effect op het vertrouwen gemeten, zoals het effect van het bekendmaken van toezichtbevindingen in een positief of negatief frame, het plaatsen van de toezichtbevindingen in een sociaal of historisch perspectief of het communiceren over ingrijpen door de toezichthouder met een formele maatregel. Bij het meten van het effect van vertrouwen is zowel gekeken naar het effect van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder als naar het effect van transparantie op het vertrouwen in de onder toezicht staande sector.

Belangrijkste bevindingen

De bevindingen van dit onderzoek laten zien dat transparantie doorgaans goed is voor het vertrouwen in de toezichthouder. Op basis van het experiment kunnen we concluderen dat transparantie zorgt voor een toename van vertrouwen in de toezichthouder van gemiddeld 6,7 procentpunt ten opzichte van een neutrale controlegroep. Dit percentage verschilt overigens voor de verschillende soorten transparantie die zijn meegenomen in dit onderzoek. Verder zien we dat transparantie zorgt voor een gemiddelde toename van 4,1 procentpunt in vertrouwen in een onder toezicht staande sector ten opzichte van de neutrale controlegroep. Deze effecten zijn per sector wel sterk gedifferentieerd. Tot slot zien we dat de precieze vorm van transparantie wel enige invloed heeft op vertrouwen (dus de manier waarop de toezichtsbevindingen worden verwoord), maar dat überhaupt 'transparant zijn' over toezichtsbevindingen het grootste effect op vertrouwen sorteert. Tabel 1 geeft in één oogopslag de belangrijkste resultaten van het onderzoek weer.

Tabel 1 Beknopte weergave onderzoeksresultaten

	Effect transparantie op vertrouwen in:	
	<i>Toezichthouder</i>	<i>Sector</i>
Autoriteit Consument en Markt	++	+/-
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	+	+
Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling	+/-	-

Waar de effecten van transparantie op toezichthouders doorgaans positief zijn, ligt dit voor de effecten op het vertrouwen in de onder toezicht staande sectoren genuanceerder. We lichten dit hierna toe per onderzochte sector.

- *Autoriteit Consument en Markt* (sector webwinkels): alle vormen van transparantie die we hebben getoetst, resulteren in een positief effect op het vertrouwen van burgers in de ACM. De effecten van verschillende vormen van transparantie op de sector zijn wisselend. De meeste vormen van transparantie hadden geen effect, maar we vonden beperkt positieve effecten voor een positieve framing van toezichtbevindingen (bijv. ‘90% van de webwinkels houdt zich aan de regels’) en *naming en shaming* (bijv. ‘webwinkel X houdt zich minder goed aan de regels dan de meeste andere webwinkels’). Het benadrukken van negatieve informatie (‘10% van de webwinkels houdt zich *niet* aan de regels’) leidt tot een iets lager vertrouwen in de onder toezicht staande sector. Hetzelfde geldt voor het verstrekken van anekdotische informatie (bijv. het beschrijven van een specifieke klacht).
- *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd* (sector mondzorg): vrijwel alle vormen van transparantie hadden een positief effect op het vertrouwen in de IGJ. Dit effect was wel minder sterk dan bij de ACM. Voor de mondzorgsector geldt dat transparantie een licht, maar wel significant positief effect heeft. Dit geldt voor bijna alle onderzochte vormen van transparantie. Zo krijgt men ook iets meer vertrouwen in de mondzorgsector wanneer transparantie laat zien dat boetes worden uitgedeeld aan mondzorgpraktijken die zich niet aan de regels houden.
- *Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling* (sector nucleaire veiligheid): transparantie over toezichtbevindingen had nauwelijks effect op het vertrouwen in de ANVS zelf. Alleen benchmarks met vergelijkende informatie (bijv. ‘nucleaire installatie X houdt zich minder goed aan voorschriften dan andere nucleaire installaties’) hadden wel een positief effect op vertrouwen. Echter, transparantie in welke vorm dan ook, had een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de nucleaire sector. Zelfs bij positief geformuleerde frames (‘nucleaire installaties houden zich in 90% van de gevallen aan de veiligheidsvoorschriften’) is er een negatief effect op vertrouwen.

Conclusies

Wanneer we op een meer abstract niveau naar deze bevindingen kijken, kunnen we stellen dat transparantie van toezichtsbevindingen doorgaans een positief effect heeft op vertrouwen in toezichthouders en een gemengd effect op vertrouwen in onder toezicht staande sectoren. Tegelijkertijd zijn er belangrijke verschillen per onderzocht toezichtsdomein. Dit leidt tot de volgende conclusies.

1. *Communiceren naar publiek gunstig voor vertrouwen, tenzij ...*

Uit het onderzoek blijkt dat het vertrouwen van burgers in toezichthouders wordt vergroot met gemiddeld 6,7 procentpunt en dat dit – meestal – niet leidt tot minder vertrouwen in de sector, zelfs als de informatie over de sector negatief is. Dit sluit ook aan bij bevindingen uit eerder onderzoek (bijv. Grimmeli-huijsen et al., 2019). Vanuit dit oogpunt is transparantie voor toezichthouders aan te raden. Hier is wel een belangrijke kanttekening op haar plaats. Dit positieve effect van transparantie op vertrouwen in de toezichthouder was het

duidelijkst zichtbaar bij de ACM en de IGJ, maar ons onderzoek laat niet in alle gevallen dit positieve effect zien. Transparantie over toezichtsbevindingen had wel een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de nucleaire sector, maar we weten niet waar dit precies aan ligt. In paragraaf 9.3 verkennen we enkele mogelijke verklaringen.

2. Positieve equivalentieframes en benchmarks hebben relatief groot effect

Hoewel het grootste positieve effect op vertrouwen wordt veroorzaakt door überhaupt transparant te zijn over toezichtsbevindingen, maakt de vorm van transparantie wel uit voor vertrouwen. Het is dus belangrijk om bewust na te denken over de vorm waarin informatie wordt gepresenteerd. Uit kwalitatieve interviews (hoofdstuk 6) bleek dat alle toezichthouders hier al expliciet aandacht aan besteden.

Zo kunnen toezichtsbevindingen vaak in een positief equivalentieframe (90% houdt zich aan de regels) als negatief equivalentieframe (10% houdt zich niet aan de regels) worden gepresenteerd. Beide frames zijn goed voor het vertrouwen in de toezichthouder, waarbij een positief frame ook het vertrouwen in de sector versterkt. Een negatief frame heeft geen effect op vertrouwen in de sector, dus ook geen negatief effect.

Informatie hoeft overigens niet verpakt te worden in een positief frame. Zo kan naming en shaming van een specifieke onder toezicht staande organisatie, zoals de kerncentrale Borssele of een bekende webwinkel, ervoor zorgen dat men meer vertrouwen krijgt in de sector als geheel. Concreet laten zien dat een specifieke organisatie wordt aangepakt, lijkt dus het vertrouwen in de sector te vergroten, omdat de toezichthouder laat zien dat de sector als geheel goed in de gaten wordt gehouden.

3. Expliciet zijn over waarom niet alles transparant kan, zorgt niet voor minder vertrouwen

Transparantie heeft als zodanig een positief effect op het vertrouwen in toezichthouders. Kortom, wanneer het mogelijk is om toezichtsbevindingen naar buiten te brengen, heeft dat – als het gaat om vertrouwen – de voorkeur. Het is echter opvallend dat het expliciet niet transparant zijn over toezichtsbevindingen *geen negatief effect* had op vertrouwen in toezichthouders in vergelijking met een conditie met neutrale informatie. Wanneer transparantie om wat voor reden dan ook niet wenselijk wordt geacht, dan is dit niet per se schadelijk voor het vertrouwen in een toezichthouder zolang de redenen om niet transparant te zijn expliciet worden gemaakt.

INHOUD

DANKWOORD	5	
SAMENVATTING	7	
1	TRANSPARANTIE ALS OPKOMEND IDEEAAL IN HET TOEZICHT	15
1.1	Noodzaak van empirisch onderzoek naar vertrouwen in het toezicht	17
1.2	Onderzoek in drie toezichtsdomeinen: ACM, IGJ en ANVS	19
1.3	Globale onderzoeksopzet	20
1.4	Een gedragsbestuurskundige benadering: experimenteel onderzoek gebruikmakend van psychologische inzichten	22
1.5	Leeswijzer	23
2	VERTROUWEN IN HET TOEZICHT: COMPETENTIE, WELWILLENDHEID EN INTEGRITEIT	25
2.1	De belangrijke rol van vertrouwen in toezichthouders en sectoren	25
2.2	Vertrouwen gedefinieerd	27
2.3	Het meten van vertrouwen in toezichthouders en onder toezicht staande sectoren	28
2.4	Inkadering vertrouwen in dit onderzoek	29
3	TRANSPARANTIE IN HET TOEZICHT	31
3.1	Toenemend belang transparantie in toezicht	31
3.2	Definitie en uitwerking van transparantie	32
3.3	Inkadering transparantie in dit onderzoek	34
4	EERDER ONDERZOEK NAAR RELATIES TRANSPARANTIE EN VERTROUWEN IN TOEZICHT	35
4.1	De relatie tussen transparantie van de toezichthouder en het vertrouwen in de toezichthouder (pijl 1)	35
4.2	De relatie tussen transparantie van de toezichthouder en het vertrouwen in de sector (pijl 2)	36
4.3	Effecten van het vertrouwen in de toezichthouder op de relatie tussen transparantie van de toezichthouder en het vertrouwen in de sector (pijl 3)	38

5	TRANSPARANTIE EN VERTROUWEN: SPECIFIEKE HYPOTHESEN	39
6	TRANSPARANTIE IN CONTEXT: VERWACHTINGEN UIT DE TOEZICHTSPRAKTIJK	47
6.1	Verwachtingen van het effect van transparantie op het vertrouwen in toezichthouders	47
6.2	Verwachtingen van het effect van transparantie op het vertrouwen in een sector	48
6.3	Complicerende factoren	49
6.4	Conclusie	50
7	VERWACHTINGEN GETOETST: EEN SURVEY EXPERIMENT MET DRIE TOEZICHTHOUDERS	53
7.1	Korte verantwoording van het experiment	53
7.2	Beschrijvende statistiek – overzicht van kennis en vertrouwen in toezichthouders	56
7.3	Hypothesen getoetst	58
7.4	Samenvatting resultaten	68
8	VERKENNENDE ANALYSE: VERTROUWEN PER TOEZICHTHOUDER	71
8.1	Verkenning effecten Autoriteit Consument en Markt (ACM)	71
8.2	Verkenning effecten Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	73
8.3	Verkenning effecten Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS)	75
8.4	Vergelijking verkennende analyse per toezichthouder	77
9	TRANSPARANTIE GOED VOOR VERTROUWEN IN TOEZICHTHOUDERS, MAAR BELANGRIJKE VERSCHILLEN PER DOMEIN	79
9.1	Effecten van transparantie op vertrouwen in het toezicht	79
9.2	Aanbevelingen	83
9.3	Hoe nu verder? Vragen voor vervolgonderzoek	84
9.4	Zorgt transparantie voor spanning tussen vertrouwen in sector en toezichthouder?	87
	LITERATUURLIJST	89
	BIJLAGEN	93
BIJLAGE A	METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING BIJ HOOFDSTUK 6	95
BIJLAGE B	ADDITIONELE ANALYSES NIET GEKOPPELD AAN EEN SPECIFIEKE HYPOTHESE	101
BIJLAGE C	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 1 EN 2	105

BIJLAGE D	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2A	107
BIJLAGE E	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2B	109
BIJLAGE F	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2C	111
BIJLAGE G	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2D	113
BIJLAGE H	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2E	115
BIJLAGE I	REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 3	117
BIJLAGE J	COMPLETE VRAGENLIJST VAN HET EXPERIMENT	119
	REEDS VERSCHENEN IN DE REEKS HANDHAVING EN GEDRAG	149

Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw is er vanuit de maatschappij en de politiek sprake van een toenemende roep om meer transparantie van overheden en toezichthouders (Hood & Heald, 2006). Er wordt van toezichthouders steeds meer openheid verwacht over zowel de resultaten van het toezicht als over het functioneren van de toezichthouders zelf. Toezicht achter de schermen zou 'uit de mode' zijn (Ottow, 2015). Transparantie is al jaren onderdeel van de Kaderstellende Visie op Toezicht van het kabinet, waarin de principes van 'goed toezicht' zijn vastgelegd. Volgens deze visie gaat het bij transparantie in het toezicht om het uitleggen van keuzes, het openbaar maken van toezichtsbevindingen en het afleggen van verantwoording.¹

De wetgever toont zich gevoelig voor de roep om verdere transparantie. Dat resulteert in diverse voorstellen voor wijzigingen van wet- en regelgeving die meer transparantie in het toezicht mogelijk maken of daar zelfs toe verplichten. Een recent voorbeeld hiervan is de Gezondheidswet, die de mogelijkheden tot openbaarmaking door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd moet vergroten. Denk hierbij aan het openbaar maken van informatie over controles, naleving, waarschuwingen en boetes. Een andere belangrijke overweging die vaak wordt aangevoerd voor het vergroten van transparantie in het toezicht is dat dit zou bijdragen aan vertrouwen (Six & Verhoest, 2017). De aanname is dat transparantie essentieel is voor het vertrouwen van burgers in de toezichthouder én in de onder toezicht staande sector (De Vries, 2016).

Het basale idee is dat – door transparant te zijn – burgers meer weten over wat toezichthouders doen en dat goed functionerende toezichthouders daardoor meer vertrouwd zullen worden in hun oordeel (Grimmelikhuijsen et al., 2019). Aan de andere kant kan eenmaal openbaar gemaakte informatie ook een 'eigen leven gaan leiden' in de media en kan het leiden tot sterkere nadruk op incidenten (Meijer, 2007; Van Erp, 2011). Bovendien kan transparantie over misstanden ook averechts werken. Wanneer een misstand aan het licht wordt gebracht, kan

1 *Kamerstukken II 2000/01, 27831, nr. 1, Kaderstellende Visie op Toezicht (KVOT).*

dit namelijk de vraag oproepen waarom niet eerder is ingegrepen en kan dit het vertrouwen in de toezichthouder verlagen.

Er is inmiddels enig empirisch bewijs voor het idee dat transparantie van toezichtsbevindingen het vertrouwen in de toezichthouder versterkt (De Vries et al., 2017; Grimmelikhuijsen et al., 2019). Tegelijkertijd kan ook worden betoogd dat meer transparantie over toezichtsresultaten het vertrouwen in de onder toezicht staande sector of markt juist beschadigt (Robben, 2010). Volgens Van Twist et al. (2013, p. 8) is dit een lastige paradox voor toezichthouders: *'De paradox van die rol [de toezichtsrol] is dat het aantonen van deugdelijkheid verloopt via het ontmaskeren en tonen van de misstanden.'* Transparantie van toezichtsbevinding zal altijd de misstanden in een sector aan het licht brengen en kan daarmee dus het vertrouwen aantasten. Aan de andere kant zou het vertrouwen in een sector vergroot kunnen worden wanneer een toezichthouder laat zien dat er geen of weinig misstanden zijn, of als een toezichthouder juist bepaalde ondernemingen die zich aan de regels houden in het zonnetje zet. Het positieve effect dat hiervan uitgaat, is echter betwistbaar. Zo wijst Van Twist (2013) erop dat positieve berichten van de toezichthouder met scepsis zullen worden bekeken. Van de toezichthouder wordt tenslotte een kritische houding verwacht.

Kortom, transparantie in het toezicht kan een spanning oproepen tussen twee vormen van vertrouwen: enerzijds is er de verwachting dat het vertrouwen in de toezichthouder kan versterken, maar tegelijkertijd kan het vertrouwen in de sector – mogelijk – verzwakken. *Of deze spanning ook daadwerkelijk optreedt, is nog geen onderwerp van empirisch onderzoek geweest.* Deze spanning gaan wij onderzoeken. Voordat we in paragraaf 1.2 verder ingaan op de noodzaak van empirisch onderzoek op dit terrein, gaan we eerst kort in op het belang van vertrouwen in toezichthouders.

Vertrouwen is om meerdere redenen van belang. Ten eerste zorgt vertrouwen van burgers in toezichthouders ervoor dat zij eerder belangrijke informatie over onder toezicht staande organisaties zullen opvolgen. Wanneer bijvoorbeeld de Autoriteit Consument en Markt (ACM) een onderzoek publiceert over misleiding van online boekingsites,² en burgers vertrouwen de ACM, dan is de kans groter dat zij deze informatie eerder ter harte nemen. Uiteindelijk is de hoop dat dit leidt tot minder misleide consumenten en minder misleiding door boekingsites. De effectiviteit van het toezicht en naleving worden dus versterkt door vertrouwen van burgers in de toezichthouder (zie bijv. De Vries, Zijlstra & Grimmelikhuijsen, 2017; Van de Wal & Van Erp, 2011).

Ten tweede is vertrouwen in toezichthouders belangrijk voor het vertrouwen in de onder toezicht staande sector als geheel. Toezicht is niet alleen het

2 www.acm.nl/nl/publicaties/acm-stelt-grenzen-aan-online-misleiding, bezocht op 2 juni 2020.

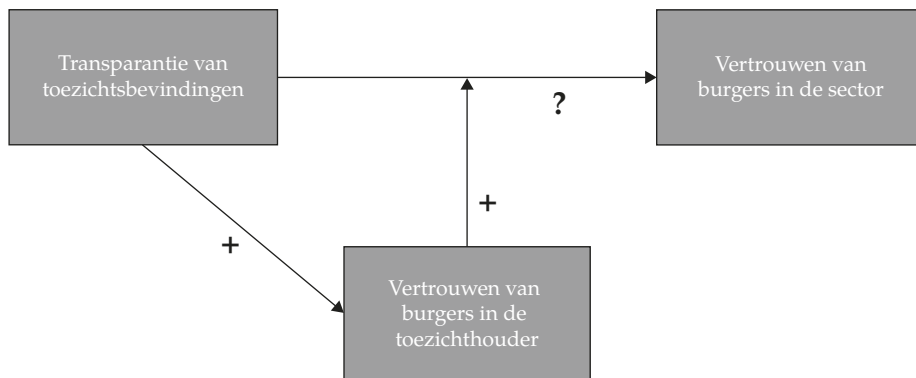
controleren van naleving, maar gaat ook over het verspreiden van vertrouwen in het systeem, mits dit gerechtvaardigd is uiteraard (Van Twist, Kleijn, & Van der Steen, 2013). Dat vertrouwen kan worden aangetast als er geen vertrouwen in de (kwaliteit van) de toezichthouder bestaat. Immers, individuele burgers kunnen onmogelijk voldoende kennis hebben om een oordeel te vellen over de kwaliteit van bepaalde producten, zoals de voedselveiligheid, of diensten zoals die van de gezondheidszorg en de financiële sector (De Vries, 2016). Dit oordeel wordt uitbesteed aan toezichthouders die wél voldoende kennis en expertise hebben van een specifieke sector. Juist omdat de burger over het algemeen veel minder informatie en kennis heeft over het onderwerp, is het noodzakelijk dat hij de toezichthouder vertrouwt in zijn oordeel over een sector.

1.1 NOODZAAK VAN EMPIRISCH ONDERZOEK NAAR VERTROUWEN IN HET TOEZICHT

Er is het nodige onderzoek gedaan naar de rol van vertrouwen in het toezicht, maar veel van dit onderzoek gaat over vertrouwen van onder toezicht staande partijen in toezichthouders of andersom (Six & Verhoest, 2017). Relatief weinig onderzoek is gedaan naar de rol van vertrouwen van burgers in het toezichts-domein. We zien uit recent eigen experimenteel onderzoek dat transparantie van toezichtsbevindingen en het eigen functioneren de potentie heeft om vertrouwen van burgers te vergroten of ten minste te consolideren (De Vries, Zijlstra & Grimmelikhuijsen, 2017; Grimmelikhuijsen, De Vries & Zijlstra, 2018; Grimmelikhuijsen et al., 2019). Dit brengt een dilemma naar voren: wanneer een toezichthouder zeer actief is met het naar buiten brengen van informatie over toezichtsbevindingen, vergroot dit mogelijk wel het vertrouwen in de toezichthouder zelf, maar leidt dit mogelijk juist tot *minder* vertrouwen in de sector. Aan de andere kant zou beredeneerd kunnen worden dat, zelfs als negatieve toezichtsbevindingen openbaar worden gemaakt, dit vertrouwen in de sector kan versterken, omdat dit duidelijk maakt dat de toezichthouder een oogje in het zeil houdt.

Tot nu toe is er geen empirisch onderzoek gedaan naar de mogelijke spanning die ontstaat door transparantie tussen vertrouwen in toezichthouders en een onder toezicht staande sector. In dit onderzoek zullen wij deze relaties aan een uitgebreide empirische test onderwerpen. In dit onderzoek richten wij ons op de zogenoemde instrumentele functie van transparantie en hoe dit invloed heeft op het vertrouwen in de toezichthouder en vervolgens op de sector als geheel. In het bijzonder richten wij ons op het publiceren van *toezichtsbevindingen* en de reactie van burgers op deze informatie. We richten ons hier op toezichtsbevindingen – zoals constatering van de IGJ dat bepaalde tandartspraktijken zich niet aan een bepaalde regel houden – omdat dit een veelgebruikt transparantie-instrument is door toezichthouders en het in potentie directe relevantie heeft voor burgers (De Vries, 2016; Van Erp, 2009). Samengevat is het navolgende conceptueel model leidend voor dit onderzoeksrapport.

Figuur 1.1 Conceptueel onderzoeksmodel



We zullen dus drie relaties onderzoeken. Ten eerste kijken we of transparantie van toezichtsbevindingen effect heeft op het vertrouwen van burgers in de sector als geheel. Omdat hiernaar nog geen onderzoek is gedaan, staat er een vraagteken in het model. We kijken ook naar het effect op het vertrouwen in de toezichthouder zelf. Voor deze laatste relatie verwachten we, op basis van ons eigen eerdere onderzoek, een positief effect (bijv. Grimmelikhuijsen et al., 2019; De Vries et al., 2017). Tot slot verwachten we dat het vertrouwen van burgers in de toezichthouder de relatie tussen transparantie en vertrouwen in de sector zal beïnvloeden (de verticale pijl in het model). Het is te verwachten dat, wanneer men de bron van bepaalde informatie vertrouwt, informatie afkomstig van deze bron ook een groter effect zal hebben op mensen (Lucassen & Schraagen, 2013, p. 1388; James & Van Ryzin, 2016). Met andere woorden, als bijvoorbeeld de ACM veel vertrouwen geniet, zullen burgers eerder geneigd zijn kritische toezichtsbevindingen over webwinkels voor waar aan te nemen en zal deze informatie een groter effect hebben op hoe deze burgers tegen de online retail sector aankijken.

Voor dit onderzoek hebben wij op basis van het vorenstaande model de onderstaande centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

Wat is het effect van transparantie van toezichtsbevindingen op het vertrouwen van burgers in toezichthouders en in onder toezicht staande sectoren?

In de paragraaf 1.2 zetten we uiteen in welke domeinen we deze vraag gaan onderzoeken en waarom.

1.2 ONDERZOEK IN DRIE TOEZICHTSDOMEINEN: ACM, IGJ EN ANVS

Ieder toezichthouder is uniek als we kijken naar bevoegdheden, ervaring, capaciteit en middelen. Naast de verschillen tussen toezichthouders zelf, zijn de sectoren waarop toezicht gehouden wordt eveneens verschillend. Om generaliseerbare uitspraken te kunnen doen over toezichthouders alsook de sectoren, is het daarom noodzakelijk om variatie op wat hoofdkenmerken te hebben. Deze strategie wordt ook wel *maximum variation sampling* genoemd (Bryman, 2016). Voor dit onderzoek zoeken wij maximale variatie op de twee kenmerken die mogelijk relevant zijn in het kader van transparantie: 1) het soort toezicht (bijvoorbeeld markttoezicht) en 2) bekendheid. Uiteraard verschillen de toezichthouders op meer dan alleen deze kenmerken; hier komen wij later in dit rapport op terug.

Tabel 1.1 Overzicht geselecteerde toezichthouders

	Soort toezicht	Zelf gerapporteerde kennis op basis van dit onderzoek ³
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	Markttoezicht	52,7% weinig tot niets 29,8% neutraal 17,5% redelijk tot veel
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Kwaliteitstoezicht	43,4% weinig tot niets 31,9% neutraal 23,6% redelijk tot veel
Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling (ANVS)	Nalevingstoezicht	72,3% weinig tot niets 20,1% neutraal 7,6% redelijk tot veel

Op basis hiervan hebben wij een gevarieerde selectie gemaakt voor de ANVS, de IGJ en de ACM. De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) is bij relatief weinig mensen bekend, maar is belangrijk in het toezicht op – onder meer – de kerncentrale Borssele. Nucleaire veiligheid appelleert aan breed gevoelde angsten, maar de meeste mensen weten niet dat hier ook toezicht op is. In dit onderzoek kijken we specifiek naar de toezichthoudende taak van de ANVS op de nucleaire sector. De tweede toezichthouder die wij selecteren is de IGJ. Anders dan de ANVS geniet de IGJ redelijk wat bekendheid onder het publiek en houdt zij toezicht op een grotendeels publiek gefinancierde markt. De specifieke sector waar wij in dit onderzoek naar kijken, is de mondzorg. Ten derde selecteren we de ACM. Deze houdt toezicht op private markten betreffende mededingingsrecht en consumentenrecht. Denk hierbij aan toezicht op consumentenrechten bij webwinkels of mededingingsrecht in de postmarkt. Specifiek kijken we naar het toezicht op de digitale markt (webwinkels).

3 Percentage dat aangeeft ‘redelijk veel’ of ‘veel’ van deze toezichthouder te weten.

Kijkend naar de verschillende taken en domeinen van deze toezichthouders hebben we geen expliciete verwachtingen over de effecten van transparantie en vertrouwen. We kijken in eerste instantie naar algemene patronen voor alle toezichthouders en sectoren tezamen. Voorts zullen we meer beschrijvend dan verklarend inzoomen op elke toezichthouder – en op sectorspecifieke effecten.

1.3 GLOBALE ONDERZOEKSOPZET

Het onderzoek bestaat grofweg uit drie onderdelen. Deze fasen zijn gevisualiseerd in figuur 1.2.

Figuur 1.2 Onderzoeksfasen schematisch



We lichten iedere fase in het onderzoek hierna toe.

Fase 1: Beknopt literatuuronderzoek

Fase 1 bestaat uit een literatuuronderzoek. Systematisch kijken we naar wat er bekend is over de effecten van bestaande transparantie-initiatieven op het vertrouwen in toezichthouders en onder toezicht gestelden. Het zal gaan om een gericht en beknopt literatuuronderzoek. De uitkomsten van het literatuuronderzoek worden gepresenteerd in vier delen:

1. Hoe kan het begrip ‘vertrouwen’ in de context van het toezicht worden gedefinieerd?
2. Hoe kan het begrip ‘transparantie’ in de context van het toezicht worden gedefinieerd en welke soorten transparantie kunnen worden onderscheiden?
3. Wat is er in algemene zin bekend in de wetenschappelijke literatuur over de relatie tussen transparantie en vertrouwen?
4. Welke specifieke hypothesen kunnen we op basis van de literatuur formuleren voor dit onderzoek?

De uitkomsten van het literatuuronderzoek zijn te vinden in hoofdstukken 2, 3, 4 en 5 van dit rapport.

Fase 2: Interviews

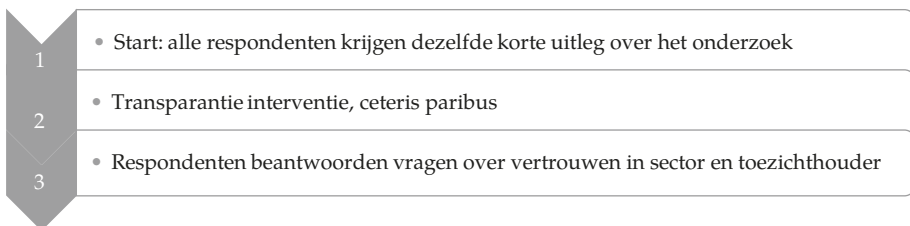
In fase 2 hebben we veertien semigestructureerde interviews gehouden met inspecteurs, onderzoekers en communicatieadviseurs bij vier toezichthouders (ACM, IGJ, ANVS en de Belastingdienst). De resultaten uit deze fase dienen een inhoudelijk en methodologisch doel. Inhoudelijk willen we bestaande

beelden over de inzet van transparantie-instrumenten ‘ophalen’. Hoe *denken* toezichthouders en branches dat transparantie-instrumenten vertrouwen in de sector beïnvloeden? Daarnaast worden de interviews gebruikt om het onderzoeksdesign van het experiment in fase 3 zo relevant en realistisch mogelijk te maken. Omdat dit een meer verkennende onderzoeksfase is, hebben we een bredere selectie van toezichthouders gemaakt, waarbij ook de Belastingdienst is bevraagd. De resultaten zijn te vinden in hoofdstuk 6.

Fase 3: Experiment

In fase 3 gaan we het onderzoeksmodel daadwerkelijk toetsen. Omdat we een causale relatie onderzoeken, hebben we een grootschalig survey experiment uitgevoerd. Dergelijke experimenten worden steeds gebruikelijker in de bestuurskunde (Bouwman & Grimmelikhuijsen 2016) en bestaat uit enkele scenario’s of vignetten die worden verwerkt in een vragenlijst. Dit heeft als groot voordeel dat het veel eenvoudiger is om een effect van bepaalde informatie van een toezichthouder aan te tonen dan wanneer je hiervoor andere methoden gebruikt. Een ander voordeel van een dergelijke methode is dat op relatief eenvoudige wijze een beeld kan worden verkregen van een grote, representatieve groep burgers (n = 4504). In hoofdstuk 7 en 8 worden de resultaten van het experiment gepresenteerd. Globaal gezien zag het experiment er als volgt uit:

Figuur 1.3 Globale opzet experiment



In deel 1 van het experiment krijgen respondenten een korte uitleg over het experiment en een toestemmingsformulier dat voldoet aan ethische en privacy-richtlijnen.

In deel 2 van het experiment krijgen respondenten een korte tekst voorgelegd met daarin een vorm van transparantie van toezichtsbevindingen verwerkt. Het experiment bestaat uit twee controlecondities en twaalf transparantiecondities. We vergelijken het vertrouwen van burgers in de transparantiecondities met de controlecondities om effecten te achterhalen. We bekijken daarnaast ook welke specifieke vorm van transparantie de grootste invloed op vertrouwen heeft. Denk hierbij aan statistische versus niet-statistische informatie, vergelijkende (benchmark) informatie en het gebruik van positieve versus negatieve frames. Nadat respondenten hebben gelezen over de transparantie-interventie, krijgen zij in deel 3 vragen over hun vertrouwen in de sector en toezichthouder voorgelegd.

1.4 EEN GEDRAGSBESTUURSKUNDIGE BENADERING: EXPERIMENTEEL ONDERZOEK GEBRUIKMAKEND VAN PSYCHOLOGISCHE INZICHTEN

In dit onderzoek hanteren wij een onderzoeksaanpak die past in het domein van de 'gedragsbestuurskunde'. Gedragsbestuurskunde is *'de analyse van maatschappelijke onderwerpen vanuit een (micro) perspectief van gedrag en houding van individuen en groepen op basis van inzichten uit de psychologie en de bestuurskunde'* (Grimmelikhuijsen & Tummers, 2016). Deze onderzoeksbenadering is sterk in opkomst in de beleidspraktijk (WRR, 2014) en de wetenschap (Grimmelikhuijsen et al., 2017; Bagliatello et al., 2019). Concreet betekent dit dat we ons in dit onderzoek richten op de effecten van transparantie op individuele burgers, waarbij we gebruikmaken van enkele psychologische inzichten over hoe individuen informatie verwerken. We doen dit door middel van interviews en experimenten. Door de interviews zorgen we ervoor dat dit onderzoek goed ingebed is in de toezichtspraktijk. Vervolgens kunnen we aan de hand van het experiment uitspraken doen over het causale effect van transparantie op vertrouwen. Voor effectvragen zijn experimenten bij uitstek een geschikte methode. Al met al levert dit concrete inzichten op die het handelingsrepertoire van toezichthouders ten aanzien van transparantie kunnen verbeteren.

Deze benadering zorgt er ook voor dat ons onderzoek een specifieke focus heeft: in dit onderzoek richten wij ons op effecten van toezichtsbevindingen op individuele burgers. Een eerste belangrijke afbakening is dat in dit onderzoek de blootstelling van burgers aan toezichtsinformatie een gegeven is. De effecten die wij presenteren – en dan met name in het hoofdstuk waarin het experiment centraal staat – gaan dus alleen op voor mensen die geconfronteerd worden met toezichtsbevindingen. Echter, vanwege een gebrek aan tijd of interesse stelt lang niet iedereen in Nederland zich op de hoogte van bevindingen van toezichthouders. Wij hebben niet gekeken naar welke mensen wel of niet informatie zouden lezen 'in het echt', maar alleen naar wat er gebeurt met het vertrouwen van burgers wanneer zij daadwerkelijk informatie tot zich nemen.

Ten tweede richten wij ons op *directe* informatie-effecten op burgers. Informatie van toezichthouders kan burgers op allerlei manieren bereiken en kan op verschillende wijzen vertrouwen in toezichthouders en sectoren beïnvloeden. Daarbij spelen politiek en media een belangrijke rol (Six & Verhoest, 2017; Van Erp, 2013). Dit onderzoek richt zich echter niet op de dynamiek tussen toezicht, media en politiek, maar alleen op het 'eindstation': wat gebeurt er met het vertrouwen van burgers wanneer zij een specifiek bericht van een toezichthouder lezen? In het echte leven kan dit bericht op verschillende manieren tot iemand komen en kunnen verschillende andere mediadynamieken een rol spelen (Van Erp, 2013; Schillemans, 2012), maar zoals gezegd beschouwen wij dat in dit onderzoek als een gegeven en richten wij ons op het uiteindelijke directe effect van informatie op een individu.

1.5 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 en 3 werken wij de belangrijkste concepten uit onze hoofdvraag uit op basis van bestaande wetenschappelijke inzichten. Voor de invulling van vertrouwen in hoofdstuk 2 hanteren wij een veelgebruikte definitie van Mayer, Davis & Schoorman (1995). Deze definitie gaat uit van de kwetsbaarheid van degene die vertrouwen in een ander plaatst, omdat de ‘vertrouwensplaatser’ positieve verwachtingen heeft ten aanzien van bepaalde acties die de ‘vertrouwensontvanger’ uitvoert, oftewel de betrouwbaarheid van de ontvanger. De kwetsbaarheid zit hem erin dat deze verwachtingen van betrouwbaarheid geschonden kunnen worden. Op basis van literatuur over vertrouwen hanteren we in dit onderzoek de volgende drie dimensies van betrouwbaarheid: gepercipieerde competentie, welwillendheid en integriteit.

Transparantie is een containerbegrip en kan bijvoorbeeld gaan over effecten van toezicht, besluitvorming, aantallen controles en toezichtsbevindingen. In dit onderzoek richten wij ons op transparantie van toezichtsbevindingen. In hoofdstuk 3 zullen wij meer systematisch verschillende soorten transparantie in het toezicht uiteenzetten. Door transparantie op deze manier theoretisch uit te werken, schetsen we een kader van verschillende vormen van transparantie die toezichthouders kunnen hanteren.

In hoofdstuk 4 gaan wij in op wat bekend is in de literatuur over de relaties tussen transparantie en vertrouwen in toezichthouders en onder toezicht staande sectoren. Op basis van dit hoofdstuk concluderen wij dat er nog weinig empirisch onderzoek is op dit terrein.

In hoofdstuk 5 formuleren we op basis van inzichten uit de (gedrags)bestuurskunde specifieke hypothesen die we gaan toetsen door middel van het experimentele onderzoek.

In hoofdstuk 6 tot en met 8 presenteren wij de empirische resultaten van dit onderzoek.

In hoofdstuk 6 plaatsen wij de theoretische verwachtingen in de context van de toezichtspraktijk: welke verwachtingen hebben toezichthouders zelf van de effecten van transparantie op vertrouwen. We zien dat geïnterviewden verwachten dat met name kritische informatie over de sector het vertrouwen in de toezichthouder zal vergroten, maar dat men geen eenduidig beeld heeft van het vertrouwen in de sector.

In hoofdstuk 7 toetsen wij de specifieke hypothesen door middel van het survey experiment. 4504 respondenten deden mee aan het experiment dat bestond uit een neutrale controleconditie, een expliciete non-transparante conditie en twaalf verschillende transparantiecondities. In iedere conditie hebben we op dezelfde wijze vertrouwen gemeten en dit hebben we vervolgens met elkaar

vergeleken. We zien dat er een redelijk sterk positief effect op vertrouwen in de toezichthouders optreedt, maar een beperkt en minder eenduidig effect op het vertrouwen in de sector.

Hoofdstuk 8 verkent de experimentele resultaten verder door te kijken naar de effecten bij iedere toezichthouder afzonderlijk. In dit hoofdstuk zullen we zien dat er verschillende effecten van transparantie zijn waar te nemen bij de ACM, de ANVS en de IGJ.

In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 9, gaan wij in op de belangrijkste conclusies, de implicaties van deze conclusies voor het debat over transparantie in het toezicht. Ook bespreken we enkele beperkingen van ons onderzoek. De resultaten laten zien dat de vooronderstelde spanning tussen de twee vormen van vertrouwen slechts ten dele opgaat. Waar transparantie doorgaans voor meer vertrouwen in de toezichthouder zorgt, leidt dit niet in alle domeinen voor minder vertrouwen in de sector.

VERTROUWEN IN HET TOEZICHT: COMPETENTIE, WELWILLENDHEID EN INTEGRITEIT

In dit eerste theoretische hoofdstuk werken wij het begrip ‘vertrouwen’ uit en plaatsen we het begrip in de context van het toezicht. Er zijn weinig concepten in de sociale wetenschappen die zo intensief zijn onderzocht als het concept ‘vertrouwen’. In dit onderzoek pretenderen we geenszins een volledig overzicht te geven van alle wetenschappelijke literatuur op dit vlak. Het belangrijkste doel van deze paragraaf is dan ook om onze eigen definitie en inkadering van vertrouwen, en vertrouwen van burgers in het toezicht in het bijzonder, uit te werken.

2.1 DE BELANGRIJKE ROL VAN VERTROUWEN IN TOEZICHTHOUDERS EN SECTOREN

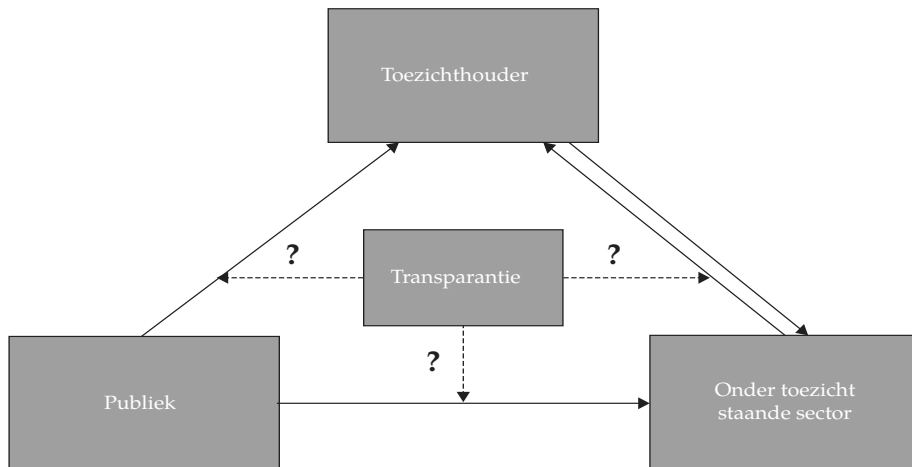
In de wetenschappelijke literatuur is er brede erkenning dat vertrouwen in de publieke sector cruciaal is (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Vertrouwen speelt in het toezichtsdomein een belangrijke rol in de toezichtsdriehoek (Six & Verhoest, 2017). De relatie tussen de toezichthouder, de onder toezicht gestelde en het publiek (zie figuur 2.1) wordt in de oratie van De Vries (2016) als volgt omschreven. In de relatie tussen het publiek en de toezichthouder verwacht het publiek van de toezichthouder dat deze zijn individuele belang beschermt. Daarbij vertrouwt het publiek de toezichthoudende rol toe aan de toezichthouder. Tegelijkertijd dient de toezichthouder een maatschappelijk en/of economisch belang, namelijk stabiliteit van een systeem of markt. We willen op individueel niveau graag naar de beste artsen in het beste ziekenhuis, maar we willen op collectief (maatschappelijk) niveau niet dat ziekenhuizen failliet gaan omdat er te weinig patiënten zijn in een ziekenhuis met ‘slechts’ gemiddelde artsen. Het individuele en collectieve belang kan dus op gespannen voet staan met elkaar.

In de relatie tussen het publiek en de onder toezicht staande sector betekent vertrouwen dat de burger zich kwetsbaar opstelt richting de onder toezicht staande sector. Het publiek is immers niet in staat om alles te weten over de kwaliteit van een product van de onder toezicht staande sector (Six & Verhoest, 2017). In de relatie tussen de toezichthouder en de onder toezicht gestelde stelt de onder toezicht gestelde zich enerzijds kwetsbaar op door zich aan het toezicht van de

toezichthouder te onderwerpen. Anderzijds stelt de toezichthouder zich kwetsbaar op door zijn vertrouwen in de onder toezicht gestelde te stellen. De toezichthouder vertrouwt er doorgaans op dat de door de onder toezicht staande partij de juiste informatie verstrekt en dat zij in beginsel te goeder trouw zal proberen om de wet- en regelgeving na te leven. Transparantie zal aldus gevolgen hebben voor de in figuur 2.1 met pijlen aangegeven relaties.

Met de gestippelde lijnen wordt uitgedrukt dat transparantie invloed heeft op de relatie tussen publiek en toezichthouder, maar ook – indirect en direct – invloed kan hebben op de relatie tussen het publiek en de onder toezicht staande sector. Daarnaast kan transparantie invloed hebben op de relatie tussen toezichthouder en de onder toezicht staande sector, maar dit laatste ligt buiten de scope van dit onderzoek.⁴

Figuur 2.1 Vertrouwensrelaties in de toezichtsdriehoek. Gebaseerd op 'Leidt transparantie tot meer vertrouwen in de toezichthouder? [Oratie]', door F. de Vries, 2016, p. 40.



De mogelijke effecten van transparantie op vertrouwen in de toezichthouder en de onder toezicht staande sector worden preciezer uitgewerkt in hoofdstuk 7 en 8. Voordat we deze precisering kunnen aanbrengen, moeten we eerst kijken hoe vertrouwen gedefinieerd en operationaliseerd kan worden.

⁴ Zie voor een voorbeeld De Boer, N. (2020). *On the outside, looking in: Understanding transparency at the frontline*. Erasmus University Rotterdam: PhD thesis.

2.2 VERTROUWEN GEDEFINIEERD

Vertrouwen is een relationeel concept (Six & Verhoest, 2017). Het beschrijft actoren die elkaar vertrouwen⁵ in het licht van toekomstige acties. Veelal is het uitgangspunt dat vertrouwen zich afspeelt in de relatie tussen twee of meer actoren. In de context van vertrouwen in toezichtrelaties is het zinvol om stil te staan bij het idee dat vertrouwensrelaties tussen individuen asymmetrisch kunnen zijn. Zo zal het vertrouwen van een toezichthouder in een onder toezicht gestelde bijvoorbeeld gaan over de compleetheid en correctheid van aangeleverde informatie bij beoordelingen en evaluaties (vgl. Six & Verhoest, 2017). Het vertrouwen van een onder toezicht gestelde in de toezichthouder zal gaan over de mate waarin een toezichthouder competent is, procedures volgt en een eerlijk oordeel velt (ibid.).

Maar hoe bepaalt een individu of een toezichthouder te vertrouwen is? Uit eerder onderzoek is bekend dat individuen in drie opeenvolgende stappen bepalen hoeveel vertrouwen ze hebben in anderen of in organisaties. Deze fasen staan bekend als: 1) overtuigingen van betrouwbaarheid, 2) een beslissing over vertrouwen (intentie om te vertrouwen) en 3) acties en gedrag, gebaseerd op informatie over vertrouwen (zie bijv. Dietz & Den Hartog, 2006). In de eerste stap gaat het over subjectieve, geaggregeerde overtuigingen over een andere partij en de relatie tot deze andere partij. In principe staat de afweging of de acties van de andere partij die leiden tot positieve consequenties hier centraal. Deze stap mondt uit in een evaluatie van 'betrouwbaarheid' van de andere partij. Onderzoek naar vertrouwen vertrekt dan ook vaak vanuit een definitie die focust op een van de fasen: overtuigingen, intenties of acties. Dit onderzoek richt zich primair op de eerste fase van vertrouwen: de overtuigingen van betrouwbaarheid (zie ook Dietz, 2011; Six & Verhoest, 2017).

Deze focus op betrouwbaarheid sluit aan bij de definitie van vertrouwen die in dit onderzoek gehanteerd zal worden. We hanteren hier een bekende definitie van Mayer et al. (vertaald) (1995:712): *Vertrouwen is de bereidwilligheid van een actor om kwetsbaar te zijn als gevolg van de acties van een andere actor, gebaseerd op de verwachting dat deze actor een specifieke actie uitvoert die belangrijk is voor de vertrouwende partij, die onafhankelijk is van de mogelijkheden van de vertrouwende partij om deze acties te monitoren of te controleren.*

Het onderstreepte gedeelte van de definitie is cruciaal voor dit onderzoek. Dit is namelijk het deel dat gaat over de eerste stap in het beoordelen van vertrouwen:

5 Veel literatuur over vertrouwen beschrijft vertrouwen en wantrouwen als twee 'extremen' van hetzelfde theoretische construct 'vertrouwen'. Er is ook wetenschappelijke aandacht voor het idee dat vertrouwen en wantrouwen verschillende concepten zijn (Van de Walle & Six 2014). Vertrouwen gaat uit van positieve verwachtingen, wantrouwen gaat uit van verdenkingen en negatieve verwachtingen.

het beeld dat een individu heeft van de betrouwbaarheid van een andere partij. Met andere woorden: vinden burgers een toezichthouder betrouwbaar? Het gaat hier om percepties van burgers ten aanzien van de betrouwbaarheid van publieke organisaties (zie ook Bouckaert & Van de Walle, 2003; Grimmeliikhuisen, 2012).

Deze percepties van de betrouwbaarheid van toezichthouders kunnen vervolgens worden uitgewerkt in drie dimensies. In meerdere overzichtsstudies, gebaseerd op vele honderden wetenschappelijke publicaties, wordt gevonden dat de betrouwbaarheid van publieke organisaties bestaat uit ten minste drie 'dimensies': 1) gepercipieerde competentie, 2) gepercipieerde welwillendheid en 3) gepercipieerde integriteit (McEvily & Tortoriello, 2011; McKnight et al., 2002; Mayer et al., 1995). Deze drie dimensies van betrouwbaarheid vormen de basis van het verder operationaliseren van vertrouwen in toezichthouders en sectoren.

Tabel 2.1 Overzicht dimensies van betrouwbaarheid

Dimensie	Betekenis
Gepercipieerde competentie	De mate waarin een burger een overheidsorganisatie ziet als capabel, effectief, bekwaam en professioneel
Gepercipieerde welwillendheid	De mate waarin een burger van mening is dat een overheidsorganisatie zich bekommert om het welzijn van het publiek en handelt in het maatschappelijk belang
Gepercipieerde integriteit	De mate waarin een burger van mening is dat een overheidsorganisatie oprecht is, de waarheid spreekt en haar beloften nakomt.

2.3 HET METEN VAN VERTROUWEN IN TOEZICHTHOUDERS EN ONDER TOEZICHT STAANDE SECTOREN

Vertrouwen van burgers wordt veelal gemeten door gebruik te maken van algemene vragen over vertrouwen. Twee bekende voorbeelden zijn de zogenaamde World Value Survey en de Eurobarometer. Beide bevatten vragen over vertrouwen met het doel internationale vergelijking mogelijk te maken. De vragen over vertrouwen die aan respondenten worden voorgelegd, focussen met name op het macroniveau van vertrouwen, zoals vragen over 'vertrouwen in de overheid'. Het probleem met het meten van vertrouwen op basis van algemene vragen is enerzijds is dat dit verwijst naar een slecht afgebakende entiteit, waarbij zowel 'vertrouwen' als 'de overheid' voor verschillende burgers kan verschillen in betekenis.

Ook wordt vertrouwen vaak gemeten aan de hand van een of enkele vragen die geen rekening houden met het idee dat vertrouwen in de context van de publieke sector waarschijnlijk verschillende onderliggende dimensies heeft. In

dit onderzoek baseren we ons deels op een specifiekere, gevalideerde meetschaal van Grimmelikhuijsen en Knies (2017). Deze meetschaal meet de drie dimensies van gepercipieerde betrouwbaarheid die we hiervoor hebben gedefinieerd – competentie, welwillendheid en integriteit – en is toepasbaar op publieke organisaties, dus ook op toezichthouders. In de methodologische bijlage (bijlage A4) zijn alle details met betrekking tot de metrische eigenschappen van ons meetinstrument voor vertrouwen in de toezichthouder en de onder toezicht staande sectoren te vinden.

2.4 INKADERING VERTROUWEN IN DIT ONDERZOEK

In dit hoofdstuk hebben we laten zien dat vertrouwen een belangrijke rol speelt in de toezichtsdriehoek tussen toezichthouder, onder toezicht staande en publiek. Deze driehoek laat onder meer zien dat er spanning kan zijn tussen vertrouwen van het publiek in de toezichthouder en het vertrouwen in de sector. Transparantie kan deze spanningen mogelijk uitvergrooten. In dit onderzoek hanteren wij een specifieke definitie van vertrouwen die ziet op de gepercipieerde betrouwbaarheid van ‘de ander’. Concreet wil dit zeggen dat we in dit onderzoek bekijken in hoeverre burgers een toezichthouder en onder toezicht staande sector betrouwbaar vinden. Tot slot laat dit hoofdstuk zien dat deze betrouwbaarheid bestaat uit drie dimensies: gepercipieerde competentie, welwillendheid en integriteit. Deze aspecten van betrouwbaarheid worden meegenomen in het meten van vertrouwen in het experimentele onderzoek.

In dit hoofdstuk gaan wij nader in op het begrip transparantie in het toezicht. Er is de afgelopen jaren veel over dit thema geschreven. In dit hoofdstuk stippen wij kort de relevantie en de functie van transparantie in het toezicht aan. Vervolgens definiëren we transparantie en werken we het begrip uit op basis een *input-throughput-output-outcome* model. Tot slot bespreken we op welke wijze transparantie wordt ingekaderd in dit onderzoek.

3.1 TOENEMEND BELANG TRANSPARANTIE IN TOEZICHT

Transparantie in het toezicht wordt van belang geacht omdat dit kan bijdragen aan het realiseren van de maatschappelijke opdracht van een toezichthouder. Voor de Inspectie op de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) betekent dit bijvoorbeeld dat zij transparantie inzet als middel om de gezondheidszorg in Nederland te verbeteren (Van Dishoeck et al., 2013). Zo kan openbaarmaking van toezichtsbevindingen een zorgaanbieder er bijvoorbeeld toe aanzetten om fouten recht te zetten en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Burgers, politici of andere belanghebbenden kunnen informatie tot zich nemen en druk uitoefenen om bijvoorbeeld regelnaleving te bevorderen.

Transparantie is dan ook een begrip dat de afgelopen decennia toenemende aandacht heeft gekregen in het toezichtsdomein. De roep om transparantie is zelfs zo sterk dat transparantie in het toezicht wordt gezien als een generiek *good governance* principe (Ottow, 2015). Al sinds 2001 is transparantie een van de elementen van goed toezicht in de Kaderstellende Visie op Toezicht van het kabinet. Transparantie heeft volgens deze Kaderstellende Visie betrekking op het uitleggen van keuzes en het publiceren van toezichtsbevindingen. Ook de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) noemde in 2013 in zijn gezaghebbende rapport 'Toezien op publieke belangen' transparantie als een van de voorwaarden voor goed toezicht (WRR, 2013).

Kortom, transparantie 'hoort erbij' in het toezicht. Tegelijkertijd is transparantie een containerbegrip en moet het gedefinieerd worden in de relevante context (Cucciniello et al., 2017).

3.2 DEFINITIE EN UITWERKING VAN TRANSPARANTIE

‘Transparantie’ is zoals gezegd een containerbegrip en betekent voor iedereen iets anders en dit is vermoedelijk ook waarom transparantie in het politieke en publieke debat zo populair is geworden (Scholtes, 2012). Gezien de diffuse betekenis van het begrip transparantie is een precieze definitie voor dit onderzoek noodzakelijk.

De meeste definities van transparantie gaan over de vraag in hoeverre instanties relevante informatie geven over zaken als besluitvormingsprocedures, financiën en prestaties (bijv. Gerring & Thacker, 2004; Welch, Hinnant & Moon, 2004; Curtin & Meijer, 2006). Het begrip transparantie omvat verschillende elementen, zoals de beschikbaarheid van informatie over de interne werking en prestaties van een organisatie. Dit zorgt voor observeerbaarheid, oftewel: in hoeverre zijn individuen of groepen buiten de organisatie in de gelegenheid om de activiteiten en besluitvorming van een bepaalde organisatie te volgen? Wij hanteren daarom de volgende Engelstalige definitie:

‘Transparency is the availability of information about an organization or actor allowing external actors to monitor the internal workings or performance of that organization’ (Grimmelikhuijsen, 2012, p. 55).

De vorenstaande definitie laat ruimte voor *wie* informatie openbaar maakt over *wat*. In dit rapport gaat het niet om transparantie van het functioneren van toezichthouders zelf, maar om *toezichthouders* die informatie over *onder toezicht staande sectoren* publiceert. Wat voor soort informatie kunnen toezichthouders dan openbaar maken over onder toezicht staande organisaties? Er wordt in de literatuur gebruikgemaakt van een *input-throughput-output-outcome* model om het object van informatie te classificeren (Cucciniello et al., 2017). Hoewel er in de literatuur geen eenduidige manier is om transparantie in te delen (zie bijv. Meijer, Homburg & Bekkers, 2007; Grimmelikhuijsen, 2012; Cucciniello & Nasi, 2014), biedt deze indeling wel houvast in het verder classificeren en begrijpelijk maken van het begrip transparantie.

Ten eerste is er *input* gerelateerde informatie over zaken zoals besluitvorming en budgetten van een toezichthouder. Is het bijvoorbeeld duidelijk hoe bepaalde besluiten tot stand zijn gekomen en welke budgetten beschikbaar zijn? Deze zaken worden geschaard onder *input*-transparantie, omdat een besluit of budget voorafgaat aan het te voeren beleid, de uit te voeren inspecties en de uiteindelijke resultaten daarvan (Grimmelikhuijsen, 2012). Denk bij toezichthouders aan transparantie over hoe beslissingen over de te voeren controles worden genomen. Zo deelt de Belastingdienst met grote ondernemingen soms het ‘behandelplan’ waarin beschreven staat hoe de Belastingdienst toezicht wil houden op die organisatie. Hoewel er in de literatuur het nodige onderzoek is gedaan naar bijvoorbeeld besluitvormingstransparantie van politieke organen (Prat, 2005), is voor deze vorm van transparantie bij toezichthouders minder aandacht.

Ten tweede is er *throughput* georiënteerde transparantie. Bij informatie over tussenuitkomsten (*throughput*) kan gedacht worden aan zaken als het aantal controles of inspecties dat is uitgevoerd. Tevens kan het gaan om informatie over het algemene inspectiebeleid. Denk hierbij aan de jaarlijkse Handhavingsbrief van de Belastingdienst waarin staat waar hij het aankomend jaar extra op gaat controleren. Een ander voorbeeld is het publiceren van het toetsingskader van een inspectie. Zo heeft de IGJ de toetsingskaders die zij hanteert in bijvoorbeeld de verpleeghuiszorg openbaar gemaakt (Weenink, Wallenburg & Bal, 2019).

Ten derde is *output*-transparantie te onderscheiden. In het toezicht gaat het dan over het openbaar maken van de bevindingen van toezichtsactiviteiten, oftewel: welke en hoeveel overtredingen zijn er geconstateerd. Denk bij dit laatste aan de horeca-app van de NVWA waarin burgers kunnen zien bij welke restaurants misstanden zijn aangetroffen en waar niet. Toezichtsbevindingen worden al sinds het begin van de jaren nul gepubliceerd en transparantie heeft daarmee een vaste plaats ingenomen in het instrumentarium van toezichthouders (De Vries, 2016; Van Erp, 2011). Hier kan een onderscheid gemaakt worden in het publiceren van specifieke toezichtsbevindingen, maar ook – hetgeen veel minder vaak voorkomt in de huidige toezichtspraktijk – het publiceren van generieke overzichten van sectornaleving op basis van een willekeurige steekproef uit deze sector. Tot slot is een andere vorm van *output*-transparantie het transparant maken van toezichtsreacties. Kortom, de toezichthouder constateert een bepaalde overtreding (een bevinding), maar hoe reageert hij hierop? Hier zou men ervoor kunnen kiezen te sanctioneren of, in gevallen waarin dat minder gepast is, de sanctie uit te stellen (Ayres & Braithwaite, 1992).

Tot slot is er transparantie georiënteerd op *outcomes*, oftewel het inzichtelijk maken van de effecten van toezicht. Dit effect bestaat grofweg uit twee niveaus. Ten eerste is er het effect van acties van toezichthouders op de regelnaleving op het niveau van individuele onder toezicht staande organisaties en de daadwerkelijke einduitkomst, zoals het aantal incidenten of schade in de onder toezicht staande sector. Wetenschappelijk onderzoek naar effecten van toezichthouders richt zich vaak op regelnaleving (bijv. Van de Bunt et al., 2007). Een voorbeeld hiervan is een persbericht van de ACM waarin wordt aangegeven dat een webwinkel zijn online informatievoorziening over consumentenrechten heeft verbeterd naar aanleiding van een boete.⁶

Ten tweede is er de uiteindelijke *outcome* op maatschappelijk niveau. Een voorbeeld hiervan is het in kaart brengen van de effecten van de IGJ op de volksgezondheid. Van Dishoeck en collega's (2013) onderzochten de omvang van de gezondheidsproblemen suïcide, doorligwonden en medicatiefouten vóór en

6 Zie bijvoorbeeld: www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-juiste-prijsvermelding-autobanden-af.

na het instellen van toezicht door de IGJ. Bij duidelijk gedefinieerde en gedocumenteerde maatschappelijke (gezondheids)uitkomsten is transparantie van outcomes op maatschappelijk niveau dus mogelijk. Echter, omdat uitkomsten niet altijd duidelijk omkaderd zijn en er lang niet altijd goede en recente data beschikbaar zijn, is het bereiken van *outcome*-transparantie op maatschappelijk niveau lastig, zo niet onmogelijk. Dus waar *output*-transparantie gaat over de bevindingen van bepaalde onderzoeken, inspecties en controles, gaat *outcome*-transparantie over de effecten die deze acties hebben gehad op regelgeving of, nog een stap verder, op het verminderen van het aantal incidenten of het beschermen van bepaalde rechtsbelangen. Deze uitkomsten zijn uiteraard afhankelijk van de doelstellingen van de toezichthouder.

Tabel 3.1 **Overzicht dimensies van transparantie**

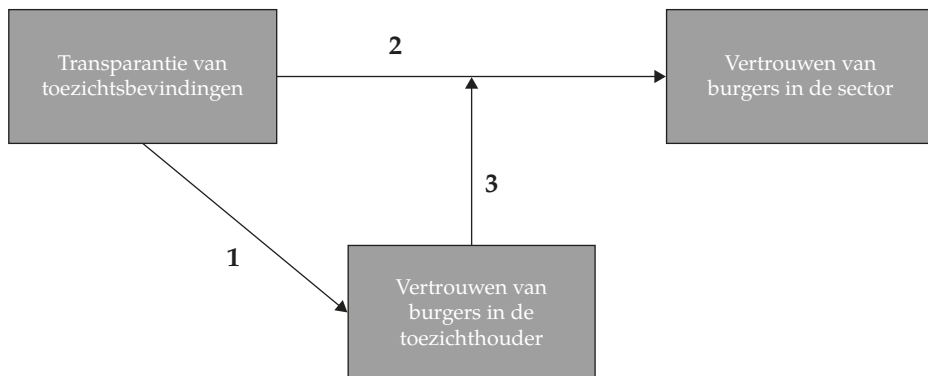
Dimensie	Wat is het?	Voorbeeld
Input	Transparantie van besluitvorming en budgetten	Openbaar maken van achterliggende redenen en besluiten van inspecties
Throughput	Transparantie van acties van toezichthouders voorafgaand aan resultaten	Openbaar maken van inspectiebeleid, toetsingskaders en aantallen controles
Output	Transparantie van specifieke toezichtsresultaten	Openbaar maken van toezichtsbevindingen of sancties
Outcome	Transparantie van effecten van transparantie op uitkomsten op organisatie- en maatschappelijk niveau	Effecten toezicht op regelgeving Effect toezicht op gezondheidsuitkomsten

3.3 INKADERING TRANSPARANTIE IN DIT ONDERZOEK

In dit onderzoek richten wij ons op *output*-transparantie (toezichtsbevindingen). Dit lijkt voornamelijk de meest voorkomende vorm van transparantie in het toezicht. Transparantie gericht op *input* en *outcome* komt veel minder voor en het onderzoeken van deze vormen zou de praktische relevantie van dit onderzoek beperken. Daarnaast is *output*-transparantie de vorm van transparantie die voor burgers het meest in het oog springt (De Vries, 2016). Wanneer we het effect willen weten van transparantie op het vertrouwen van burgers, is te verwachten dat deze vorm van transparantie het meest relevant is voor burgers.

In hoofdstuk 2 en 3 hebben we de kernbegrippen transparantie en vertrouwen nader geduid en gedefinieerd. We bespreken in dit hoofdstuk de relaties tussen deze kernbegrippen. Dit doen we aan de hand van het onderzoeksmodel dat we in hoofdstuk 1 hebben gepresenteerd. In figuur 4.1 wordt dit model nogmaals weergegeven en bespreken we per relatie welke empirische studies hierover gepubliceerd zijn.

Figuur 4.1 Onderzoeksmodel



4.1 DE RELATIE TUSSEN TRANSPARANTIE VAN DE TOEZICHTHOUDER EN HET VERTROUWEN IN DE TOEZICHTHOUDER (PIJL 1)

De eerste relatie uit het onderzoeksmodel (figuur 4.1) heeft betrekking op de invloed van transparantie op het publieke vertrouwen in de toezichthouder zelf. Er zijn enkele (quasi-)experimentele onderzoeken verricht naar deze relatie, maar ook voor deze relatie in het model geldt dat er nog relatief weinig empirisch onderzoek naar gedaan is (Six & Verhoest, 2017).

Ten eerste blijkt uit quasi-experimenteel onderzoek van Löfstedt en Way (2014), zoals eerder beschreven, dat transparantie ook invloed heeft op het publieke vertrouwen in de toezichthouder. Het merendeel van de respondenten in het

onderzoek gaf namelijk aan dat meer informatie over de toezichtsbevindingen voor hen zou bijdragen aan meer publiek vertrouwen in de toezichthouders. Dit baseerden de respondenten op de assumptie dat meer informatie automatisch leidt tot een beter begrip van de risico's en gevaren. Uit het onderzoek blijkt echter dat vertrouwen in de toezichthouder verloren kan gaan als er geen duidelijke uitleg bij de informatie over de sector wordt gegeven (Löfstedt & Way, 2014, p. 1095-1096).

Een reeks recente experimentele studies laten echter zien dat bepaalde vormen van transparantie wel degelijk het vertrouwen in de toezichthouder kunnen vergroten. Zo laat een survey experiment met een representatieve steekproef onder zo'n 1500 burgers zien dat burgers meer vertrouwen hebben in toezichthouders (met name in de IGJ en de Onderwijsinspectie)⁷ wanneer zij lezen over hun beslissingen en hoe zij tot deze beslissingen zijn gekomen dan wanneer zij alleen algemene informatie hebben over de toezichthouder (Grimmelikhuijsen et al., 2019). Tot slot laat een experiment van dezelfde auteurs zien dat de AFM verantwoordingsinformatie over haar eigen falen kan publiceren zonder dat dit leidt tot een (groot) verlies van vertrouwen in deze toezichthouder (Grimmelikhuijsen et al., 2018).

Kortom, op basis van bestaand empirisch onderzoek zijn er aanwijzingen dat transparantie in sommige contexten kan leiden tot meer vertrouwen in toezichthouders. In hoofdstuk 5 zullen we de algemene verwachtingen uit dit hoofdstuk uitwerken in concrete, toetsbare, hypothesen.

4.2 DE RELATIE TUSSEN TRANSPARANTIE VAN DE TOEZICHTHOUDER EN HET VERTROUWEN IN DE SECTOR (PIJL 2)

Over vertrouwen van burgers in een sector en het effect van transparantie hierop (pijl 2) is nog weinig bekend in de wetenschappelijke literatuur. Tot op heden is er door toezichthouders, beleidsmedewerkers en wetenschappers vooral aandacht besteed aan de vertrouwensrelatie tussen toezichthouders en onder toezicht gestelden (Braithwaite & Makkai, 1994; Gunningham & Sinclair, 2009; Heimer & Gazley, 2012; Murphy, 2004). Hoewel er weinig aandacht is in de literatuur voor vertrouwen van het publiek in een onder toezicht staande sector, wordt deze relatie in eerdere onderzoeken wel als belangrijk bestempeld (Löfstedt & Way, 2014; Six & Verhoest, 2017).

7 N.B. Een nuance is dat er verschillen kunnen zijn in de kwaliteit van de openbaar gemaakte toezichtsgegevens. Zo doen de IGJ en de IvhO (kwaliteitstoezicht) sectorbreed onderzoek. Aan de andere kan zijn er veel inspecties (bijv. NVWA, ILT, ISZW) die steekproefsgewijs controleren en sterk risicogericht werken. Instellingen met een hoog risico worden dan vaker gecontroleerd dan instellingen die zich aan de regels houden. Dat betekent dat deze inspecties eigenlijk alleen beschikken over gefragmenteerde en vertekende gegevens over de sector. De achterliggende vraag blijft echter dezelfde: in hoeverre wekt het openbaar maken van deze gegevens vertrouwen?

Kortom, voor toezichthouders kan het belangrijk zijn dat er een bepaalde mate van vertrouwen van burgers is in de sector(en) waar zij toezicht op houdt. Aan de andere kant is 'naïef' vertrouwen van het publiek in onder toezicht gestelden niet wenselijk. Niet alle organisaties in een sector houden zich aan de regels en moeten misschien zelfs gewantrouwd worden (Van Montfort, 2010). Met andere woorden, vertrouwen van het publiek in een sector is van belang, maar dit vertrouwen moet *gerechtvaardigd* zijn. Hier kan transparantie een rol in spelen. Door het publiceren van toezichtsinformatie over een sector of over specifieke instellingen in een sector kan een toezichthouder aan het publiek laten zien in hoeverre vertrouwen in deze instellingen terecht (*gerechtvaardigd*) is. Hoewel toezichthouders steeds meer het belang van transparantie benadrukken, is het onduidelijk of transparantiemaatregelen daadwerkelijk nuttig zijn voor het vergroten van het publieke vertrouwen in een bepaalde sector (Löfstedt & Way, 2014; De Vries, 2016).

In een literatuuroverzicht geven Six en Verhoest (2017) slechts één studie naar deze relatie. Löfstedt en Way (2014) kijken naar de relatie tussen transparantie en vertrouwen in de farmaceutische industrie en de desbetreffende toezichthouder. In dit quasi-experimentele onderzoek kwam naar voren dat respondenten er vooraf van overtuigd zijn dat hun vertrouwen in de desbetreffende sector zal toenemen op het moment dat zij over meer informatie beschikken, omdat zij dan beter geïnformeerd zijn. De onderzoekers legden vervolgens cijfers voor over hoeveel mensen een bepaald medicijn hadden genomen, met daarbij gegevens over prevalentie van negatieve bijwerkingen en sterftegevallen die bekend waren bij de inspectie. De respondenten waren na het lezen van de informatie juist meer ongerust. Dit specifieke onderzoek wijst erop dat transparantie – in deze vorm – kan leiden tot minder vertrouwen in een sector.

Daarnaast is er ouder onderzoek naar specifieke risicocommunicatie van voedselveiligheid dat laat zien dat meer kennis van en over voedselveiligheid niet per definitie correleert met meer vertrouwen in voedselveiligheid (Frewer et al., 1995). Kortom, het effect van transparantie op vertrouwen in een onder toezicht staande sector is niet zonder meer aanwezig en niet zonder meer positief. Er wordt wel gesproken van een 'transparantieparadox': hoe meer gegevens over de kwaliteit van een sector beschikbaar komen, des te indringender is het beeld over de kwaliteit van deze sector. Dat kan positief, maar ook negatief zijn (Paauw-Fikkert et al., 2014, p. 193). Het kan zijn dat een sector als geheel het redelijk goed doet, maar dat er enkele 'rotte appels' zijn die het beeld bepalen.

Kortom, er is nog zeer weinig bekend over de mogelijke effecten van transparantie op vertrouwen in een onder toezicht staande sector. Wel zijn er aanwijzingen dat dit effect niet eenduidig is. In hoofdstuk 5 zullen wij onze verwachtingen ten aanzien van dit effect nader specificeren.

4.3 EFFECTEN VAN HET VERTROUWEN IN DE TOEZICHTHOUDER OP DE RELATIE TUSSEN TRANSPARANTIE VAN DE TOEZICHTHOUDER EN HET VERTROUWEN IN DE SECTOR (PIJL 3)

De derde relatie uit ons onderzoeksmodel kijkt of vertrouwen in toezichthouders het veronderstelde effect van transparantie op vertrouwen in de sector beïnvloedt. Eerder onderzoek naar vertrouwensrelaties tussen toezichthouders en onder toezicht gestelden focust, zoals eerdergenoemd, vooral op de interactie tussen beide. In het algemeen blijkt uit deze studies dat vertrouwen tussen de toezichthouder en de onder toezicht gestelde sector een positief effect heeft op de naleving van regels (Six & Verhoest, 2017; Braithwaite & Makkai, 1994). Hoewel deze bevindingen niet direct betrekking hebben op het vertrouwen van burgers, zou beargumenteerd kunnen worden dat betere naleving in een sector positief bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers hebben in een sector.

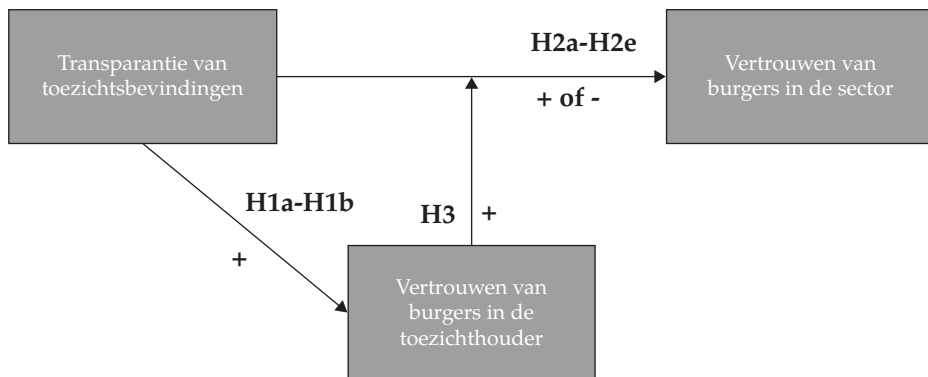
Een ander perspectief op deze relatie is gebaseerd op onderzoek naar *source credibility*. In 1951 toonden Hoyland en Weiss al aan dat informatie afkomstig van een geloofwaardige bron meer vertrouwd wordt dan informatie die afkomstig is van een bron met een lage geloofwaardigheid (Lucassen & Schraagen, 2013, p. 1388). Ook is er literatuur op het gebied van risicocommunicatie die laat zien dat de informatiebron ertoe doet als het gaat om het verkrijgen van betrouwbare informatie over voedselveiligheid (Frewer et al., 1995; Kasperson et al., 1992). Een meer recente experimentele studie door James en Van Ryzin (2016) laat zien dat respondenten minder vertrouwen hebben in de organisatie op het moment dat deze zélf de informatie publiceerde, dan wanneer deze informatie afkomstig was van een meer geloofwaardig geachte, onafhankelijke bron (James & Van Ryzin, 2016, p. 32).

Kortom, wanneer een vertrouwde bron informatie publiceert over een andere organisatie wordt dit serieuzer genomen dan wanneer deze bron onbetrouwbaar is of wanneer een (vertrouwde) bron informatie over haar eigen presteren publiceert. Als we dit toepassen op het toezichtsdomein, is de logische verwachting dat een meer vertrouwde toezichthouder die toezichtsbevindingen over de onder toezicht staande sector publiceert, met deze informatie sterkere invloed uitoefent op het vertrouwen van burgers in deze sector.

Voor zover wij weten, bestaat er verder geen wetenschappelijk onderzoek naar de specifieke effecten van het vertrouwen in de toezichthouder op de relatie tussen transparantie en het vertrouwen in de sector. Desalniettemin verwachten wij, op basis van de literatuur over *source credibility*, dat het vertrouwen in de toezichthouder invloed heeft op de relatie tussen transparantie en het vertrouwen in de sector. Overigens zou dit effect zowel negatief als positief kunnen zijn, afhankelijk van de aard van de gepubliceerde informatie.

In hoofdstuk 4 zagen we dat er naar de meeste relaties in het onderzoeksmodel nog weinig empirisch onderzoek is gedaan in de context van het toezicht. Dit maakt het lastig om specifieke hypothesen te formuleren die we kunnen onderzoeken. Daarom maken we in dit hoofdstuk gebruik van inzichten uit de (gedrags)bestuurskunde (zie Grimmelikhuijsen et al., 2017). In deze literatuur is veel aandacht over hoe informatie tot burgers komt en hoe zij vervolgens reageren op deze informatie. Deze algemene inzichten passen wij toe op de toezichtscontext om zo specifieke hypothesen te kunnen formuleren (zie figuur 5.1).

Figuur 5.1 Specifieke hypothesen en onderzoeksmodel



- H1a) Transparantie heeft, ten opzichte van een situatie waarin resultaten expliciet niet transparant worden gemaakt, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder.
- H1b) Transparantie heeft, ten opzichte van een situatie waarin resultaten impliciet niet transparant worden gemaakt, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder.

Hypothesen 1a en 1b hebben betrekking op het effect van het publiceren van toezichtsbevindingen op het vertrouwen in de desbetreffende toezichthouder. Op basis van de literatuur verwachten we dat transparantie van toezichtsbevindingen – in algemene zin – een positief effect heeft op vertrouwen in de

toezichthouder. Zo laat een survey experiment van Grimmelikhuijsen et al. (2019) zien dat het een positief effect heeft op het publieke vertrouwen wanneer een toezichthouder een beslissing publiceert om op te treden tegen misstanden in de onderwijs- of zorgsector. Aan de andere kant laat het experiment ook zien dat de precieze informatie die wordt gepubliceerd door de toezichthouder slechts in beperkte mate invloed had op het vertrouwen van burgers in toezichthouders. Wanneer men bijvoorbeeld leest dat een toezichthouder een sanctie oplegt, dan geeft alleen dit al meer vertrouwen. Of de sanctie wordt toegelicht, en op welke manier, speelt voor de mate van vertrouwen nauwelijks een rol (Grimmelikhuijsen et al., 2019).

We maken in onze hypothesen een onderscheid tussen een situatie waarin burgers expliciet worden geïnformeerd over niet-transparantie (H1a) en een situatie waarin zij hierover niet expliciet geïnformeerd worden (H1b). Dit onderscheid is relevant omdat de meeste mensen doorgaans niet precies weten over welke informatie een toezichthouder beschikt, laat staan dat zij weet hebben van specifieke keuzes over het al dan niet transparant maken van bepaalde gegevens. Er is hier sprake van een *unknown unknown*: men heeft er geen weet van dat er überhaupt een situatie is waarin informatie niet bekend wordt gemaakt. Deze situatie, waarin een burger dus geen expliciete informatie krijgt over transparantie, wordt getoetst door middel van hypothese 1b.

Echter, soms is er wel degelijk vraag naar transparantie van specifieke toezichtsinformatie, maar kan deze niet gegeven worden door wettelijke (privacy) beperkingen. Denk hierbij aan de Belastingdienst die toezicht houdt op de fiscaliteit van grote multinationale ondernemingen. Een onderdeel hiervan zijn zogenoemde *rulings*. In deze *rulings* maakt de Belastingdienst voorafgaand duidelijke afspraken met bedrijven waarover en hoeveel belasting zij moeten betalen wanneer zij zich in Nederland vestigen. De Belastingdienst kan deze *rulings* echter niet volledig tot in detail transparant maken, omdat er bedrijfsgevoelige gegevens in staan. In dit geval is er sprake van expliciete non-transparantie. Burgers hebben dan te maken met een *known unknown*: men heeft er weet van dat sprake is van een situatie waarin informatie niet bekend wordt gemaakt.

We testen beide situaties en verwachten in beide gevallen een positief effect op het vertrouwen in toezichthouders.

- H2) Specifieke vormen van transparantie hebben een direct effect op het vertrouwen van burgers in een onder toezicht staande sector, op de onderstaande manieren.

Waar we bij H1a en H1b vooral hebben gekeken of transparantie een effect heeft op een *toezichthouder*, kijken we bij H2a-H2e naar de effecten op het vertrouwen van de *sector*. Waar we voor de toezichthouder (H1) een algemeen effect van transparantie verwachtten, verwachten we dat het voor het vertrouwen in de sector wel degelijk uitmaakt in welke vorm transparantie wordt aangeboden.

Per hypothese (H2a-H2e) toetsen we een andere specifieke verschijningsvorm van transparantie.

- H2a) Vergeleken met een positief equivalentie frame, heeft transparantie met een negatief equivalentieframe een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Veel toezichthouders publiceren cijfermatige informatie, zoals het aantal geïnspecteerde scholen of het aantal geconstateerde normovertredingen. Uit gedragsbestuurskundig onderzoek is bekend dat de wijze waarop deze cijfers worden aangeboden, effect kan hebben op de houding van burgers ten opzichte van de overheid. Een manier is zogenaamde equivalentie framing. Dit betekent dat twee cijfers die logisch gezien equivalent zijn, maar aan de hand van een andere waarde worden uitgedrukt, leiden tot verschillende reacties van individuen (Rabin, 1998). We leggen dit uit aan de hand van een voorbeeld. In twee grootschalige survey experimenten laat Olsen (2015) zien dat een ziekenhuis waarvan negentig procent van de mensen patiënten tevreden is, gemiddeld zo'n twintig procentpunt beter beoordeeld wordt dan het logische equivalent ervan, dat wil zeggen een ziekenhuis waarvan tien procent van de patiënten ontevreden is.

Het gebruik van equivalentie frames sluit aan bij het idee aan bij van *faming* en *shaming* van onder toezicht staande organisaties (Van Erp, 2009). Een positief frame sluit aan bij het idee van *faming* en een negatief frame sluit aan bij *shaming*. Hierbij moet wel worden aangetekend dat de vergelijking niet helemaal opgaat, omdat het bij *faming* en *shaming* niet altijd om logische equivalenten van elkaar gaat, maar ook om inhoudelijke verschillen. Bedrijven die in het zonnetje gezet worden, leven daadwerkelijk beter de normen na dan bedrijven die aan de spreekwoordelijke schandpaal worden genageld.

- H2b) Transparantie in de vorm van negatieve anekdotische informatie heeft, in vergelijking met statistische informatie, een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Toezichthouders kunnen hun bevindingen zowel in kwantitatieve als kwalitatieve vorm aanbieden (Meijer & Homburg, 2009). H2b ziet op de effecten van kwantitatieve versus kwalitatieve informatie. We koppelen dit onderscheid wederom aan twee manieren van presenteren: statistische informatie versus kwalitatieve (anekdotische) informatie. Statistische informatie kan bijvoorbeeld gaan over het percentage geconstateerde overtredingen. Anekdotische informatie heeft betrekking op een beschrijving van een of enkele individuele gevallen (Olsen, 2017). In dit experiment richten we ons op anekdotische informatie met een negatieve inhoud. Denk bijvoorbeeld aan een klacht van een klant bij de Autoriteit Consument en Markt over een webwinkel die hem of haar bewust verkeerd geïnformeerd heeft over consumentenrechten. Hoewel het voorstelbaar is dat anekdotische informatie ook positief kan zijn, kiezen wij voor de

negatieve variant, omdat dit naar verwachting veel vaker voorkomt in de context van het toezicht.

Wij verwachten dat, hoewel statistische informatie vaak betrouwbaarder wordt geacht, anekdotische informatie een grotere impact heeft op de beeldvorming van burgers (Olsen, 2017). Anekdotische informatie is vaak levendiger, hetgeen invloed heeft op hoe de informatie beoordeeld wordt (Nisbett & Ross, 1980; Pettus & Diener, 1977). Daarnaast zorgt anekdotische informatie voor een grotere emotionele betrokkenheid dan statistieken (Slovic, 2010) en wordt deze informatie gemakkelijker onthouden (Petersen & Aarøe, 2013; Nisbett & Ross, 1980).

- H2c) Transparantie in de vorm van een ‘sociale’ benchmark heeft, in vergelijking met een historische benchmark, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Een deel van de informatie die wordt verschaft door toezichthouders is vergelijkend van aard (Meijer & Homburg, 2009; Van Erp, 2011). Zo publiceert de Onderwijsinspectie Cito-scores waarbij een school wordt vergeleken met een referentiegroep. Bij het interpreteren van dergelijke informatie zijn referentiepunten van groot belang. Psychologisch onderzoek laat zien dat wanneer mensen weinig diepgaande kennis hebben over een bepaald cijfer en dat zij sterk afgaan op deze referentiepunten (zie bijv. Mussweiler, 2003). Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van referentiepunten bij het benchmarken van scholen, ziekenhuizen, marktpartijen et cetera.

Er zijn experimenten die inderdaad laten zien dat referentiepunten ertoe doen in de publieke sector (Charbonneau & Van Ryzin, 2013; Olsen, 2017). In een experiment van Olsen uit 2017 werd aan participanten van het experiment gevraagd om een tevredenheidsoordeel te geven over scholen. Sommige respondenten kregen te zien hoe een school presteerde ten opzichte van andere scholen (een sociale benchmark), andere respondenten zagen een vergelijking van de prestaties met andere jaren (een historische benchmark). In beide gevallen had het referentiepunt invloed op de tevredenheid met de schoolprestaties. Interessant is dat het meer indruk op burgers maakt wanneer het gaat om een sociaal referentiepunt (bijvoorbeeld ten opzichte van andere bedrijven) dan wanneer het gaat om een historisch referentiepunt (bijvoorbeeld ten opzichte van eerdere jaren). Tot slot laat het onderzoek van Olsen (2017) zien dat er een asymmetrisch effect is van het gebruikte referentiepunt. Dit betekent dat een negatieve vergelijking – dus een school die slechter scoort dan andere scholen/eerdere jaren – een sterker negatief effect heeft op tevredenheid dan dat een positieve vergelijking een positief effect heeft.

Referentiepunten worden regelmatig door toezichthouders gebruikt (Van Erp, 2011) en het precieze referentiepunt heeft een groot effect op de percepties van burgers. In dit onderzoek vergelijken wij het effect van sociale benchmark met

een historische. Hierbij kan gedacht worden aan de IGJ die een vergelijking maakt van de vaccinatiegraad voor hepatitis B van een tandarts ten opzichte van het gemiddelde van alle tandartsen (sociale benchmark) of deze vaccinatiegraad vergelijkt met de vaccinatiegraad van eerdere jaren (historische benchmark).

Tot slot gaan wij bij de hypothese uit van een negatieve vergelijking. Deze keuze maken wij omdat we verwachten dat hier een sterker effect van uitgaat dan van een positieve vergelijking (zie Olsen, 2017).

- H2d) Generieke transparantie heeft, in vergelijking met specifieke transparantie, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Het onderscheid tussen transparantie op basis van generieke of specifieke informatie is in het toezicht relevant (De Vries & Hoogendoorn-Koster, 2017). Zoals aangegeven in paragraaf 2.1 is een voorbeeld van generieke informatie een onderzoeksrapport van een inspectie waarin informatie wordt gepubliceerd over sectorbrede bevindingen, zoals een onderzoek door de ACM naar het aantal webwinkels dat haar klanten niet juist informeert over hun rechten. Bij specifieke informatie gaat het juist om een of enkele specifieke instellingen die zich niet aan de regels houden.

Alle vormen van informatie uit H2a tot en met H2c kunnen in zowel een generieke als een specifieke variant gepresenteerd worden. Zo kan een benchmark zich specifiek richten op één onder toezicht staande instelling of een sector als geheel (H2c). Een positieve of negatieve equivalentieframe (H2a) kan percentages van een specifieke organisatie laten zien of sectorbrede percentages bevatten. Tot slot is ook voorstelbaar dat anekdotische informatie niet alleen gaat over bijvoorbeeld een specifieke klacht over één instelling/onderneming, maar meer generiek over ervaringen van klanten sectorbreed (H2b).

Omdat generieke informatie een completer beeld geeft van wat er gaande is in een sector, verwachten wij, ten opzichte van specifieke informatie, dat dit een grotere invloed heeft op het vertrouwen van burgers in de sector. Dit sluit ook aan bij bevindingen van Charbonneau en Van Ryzin (2013) die laten zien dat generiek geformuleerde benchmarks meer invloed hebben op de attitude van burgers dan specifieke benchmarks.

- H2e) Publiceren over een opgelegde een sanctie versterkt het vertrouwen in de toezichthouder, maar verzwakt het vertrouwen in de sector.

Waar hypothesen 2a tot met het 2d gaan over het publiceren van toezichtsbevindingen, voegt deze hypothese daar iets aan toe. Wanneer een overtreding wordt geconstateerd en geopenbaard, zoals voorondersteld in de voorgaande hypothesen, kan een toezichthouder besluiten om een onder toezicht staande

organisatie te sanctioneren. Of dit nodig en effectief is, hangt af van de situatie en de overtreder (Ayres & Braithwaite, 1992). Een veelgehoorde aanname is dat 'streng optreden' goed is voor het imago van de toezichthouder en dus het vertrouwen van burger vergroot. Dit zien we deels ook terug in experimenteel onderzoek waaruit blijkt dat het opleggen van een boete door de AFM in sommige gevallen een positief effect had op vertrouwen van burgers in de AFM (De Vries, Zijlstra & Grimmelikhuijsen, 2017).

Zoals we al eerder constateerden, is er nauwelijks iets bekend over de invloed van transparantie op het vertrouwen van burgers in een sector en dus ook niet het effect van het opleggen van een sanctie. Op basis van logisch redeneren is wel te verwachten dat dit sanctioneren zijn weerslag heeft op het vertrouwen van burgers in een sector. Immers, als het kennelijk nodig is dat een toezichthouder streng moet optreden, dan doet het imago van de sector vermoedelijk geen goed.

- H3) Vertrouwen in de toezichthouder versterkt het effect dat transparantie heeft op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Voor deze laatste hypothese bouwen we verder op het eerder aangehaalde werk over *source credibility*. Op basis van deze literatuur verwachten wij dat iemand meer vertrouwen kan hebben in de sector als informatie over de sector afkomstig is van een betrouwbare bron, zoals de toezichthouder, mits deze informatie een positief beeld geeft van de sector. Aan de andere kant kan informatie uit een betrouwbare bron dat een negatief beeld geeft van de sector, juist een negatieve invloed hebben op dat vertrouwen in de sector (zie bijv. James & Van Ryzin, 2016).

Tabel 5.1 vat samen welke elementen van transparantie en welke varianten van transparantie we gaan toetsen in dit onderzoek.

Tabel 5.1 Samenvatting hypothesen en voorbeelden

	Variante	Voorbeeld
	Neutrale controleconditie	Algemene informatie over toezichthouder, maar geen specifieke informatie over transparantie
	Expliciet niet-transparant	Toezichthouder X maakt de toezichtbevindingen niet openbaar
Generiek	Equivalentie +	90% van de organisaties houdt zich aan de norm
	Equivalentie –	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm
	Anekdotisch	Klanten bij organisaties in sector Y zijn niet goed behandeld en klagen bij toezichthouder
	Sociale benchmark	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan in vergelijkbare sector Y
	Historische benchmark	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan een jaar geleden
	Boete	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm en krijgen daarom een boete van de toezichthouder
Specifiek	Equivalentie +	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm
	Equivalentie –	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm
	Anekdotisch	Klant X bij organisatie Y is niet goed behandeld en klaagt bij toezichthouder
	Sociale benchmark	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan andere organisaties
	Historische benchmark	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan vorig jaar
	Boete	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm en krijgt daarom een boete van de toezichthouder

Waar de hoofdstukken 2 tot en met 5 een theoretische insteek hadden, gaat dit hoofdstuk over de verwachtingen van de toezichtspraktijk ten aanzien van de effecten van transparantie. Om deze verwachtingen in kaart te brengen, hebben we diepte-interviews gehouden met veertien respondenten die werkzaam zijn voor vier toezichthouders: de ACM, de IGJ, de ANVS en de Belastingdienst. Dit levert interessante beelden en voorbeelden op die de verwachtingen ten aanzien van transparantie in context plaatsen. Een methodologische verantwoording voor dit deel van het onderzoek is te vinden in bijlage A.

Dit hoofdstuk bestaat uit drie delen. Ten eerste laten we de geïnterviewden aan het woord over de gepercipieerde effecten van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder. Ten tweede kijken we naar hoe zij verwachten dat vertrouwen in de onder toezicht staande sector wordt beïnvloed. In het derde deel beschrijven we enkele factoren die volgens onze respondenten de verwachte positieve effecten van transparantie kunnen compliceren.

6.1 VERWACHTINGEN VAN HET EFFECT VAN TRANSPARANTIE OP HET VERTROUWEN IN TOEZICHTHOUDERS

Allereerst is aan de geïnterviewden gevraagd hoe ze denken over het belang van vertrouwen voor toezichthouders. Het gaat hierbij dan in concrete zin over het vertrouwen dat onder toezicht staande organisaties en burgers in de toezichthouder hebben. Uit de beantwoording van de vragen valt op dat de geïnterviewden het in eerste instantie grotendeels met elkaar eens zijn. Vertrouwen in de toezichthouder is niet altijd een primaire doelstelling, maar wordt wel belangrijk gevonden omdat het naar verwachting kan helpen in de toezichtsrelatie om gedragsveranderingen teweeg te brengen (ACM-3). Een meerderheid van de toezichthouders waarmee we gesproken hebben, gaat ervan uit dat er vertrouwen is in de toezichthouder. Geïnterviewde IGJ-1 zegt hierover bijvoorbeeld: *'In principe is er vertrouwen in de inspectie, denk ik.'* En: *'Het is belangrijk om geloofwaardig te zijn als toezichthouder.'* (ACM-3).

Aan de geïnterviewden is eveneens gevraagd hoe ze denken over de relatie tussen transparantie en vertrouwen in de toezichthouder. Een overgrote

meerderheid geeft aan dat transparantie van groot belang is bij het bereiken en het in stand houden van vertrouwen. Soms gaat het daarbij ook over het vermijden van wantrouwen: *'Door transparant te zijn willen we ook (proberen) onnodige onrust te voorkomen en het vertrouwen in ons als toezichthouder te vergroten.'* (ANVS-1). Vaker gaat het over situaties waarin vertrouwen een manier is om effectief toezicht te bewerkstellingen. Zo stelt geïnterviewde BD-3 dat het vertrouwen in de toezichthouder goed is voor *compliance*. Transparantie gaat dan over het laten zien wat je doet, en dat is dan weer goed voor het vertrouwen, zo is het idee.

In sommige gevallen voorzien respondenten ook een negatief effect op vertrouwen, want toezichthouders zijn soms *'de bringer van slecht nieuws'* (ACM-1). Toezichthouders rapporteren over bedrijven die de wet overtreden, terwijl burgers niet weten dat iets niet mag of dit niet erg vinden. Dit zou mogelijk negatief kunnen uitpakken voor het vertrouwen dat burgers hebben in een toezichthouder (ACM-3). Een voorbeeld is de situatie waarin een telecomaandbieder telefoonabonnementen verkocht met daarin een databundel voor *Spotify*. Gebruikte data om muziek te luisteren, telde dan niet mee in de bundel en was in feite gratis. Dit was in strijd met de destijds geldende wet betreffende de neutraliteit, terwijl burgers er in dit specifieke geval geen directe nadelen van ondervonden.

Samenvattend zien we dat respondenten vertrouwen als een belangrijk middel zien en niet als doel op zich. Vertrouwen in de toezichthouder is belangrijk voor een effectieve toezichtsrelatie met onder toezicht staanden en burgers. Over het algemeen hebben respondenten het idee dat transparantie in algemene zin positief bijdraagt aan het vertrouwen in toezichthouders.

6.2 VERWACHTINGEN VAN HET EFFECT VAN TRANSPARANTIE OP HET VERTROUWEN IN EEN SECTOR

Uit de analyse van de interviews ontstaat het beeld dat vertrouwen in de sector door de meeste toezichthouders tot op zekere hoogte van belang wordt gevonden. Zo stelt een geïnterviewde van de IGJ dat het belangrijker is dat burgers vertrouwen hebben in zorgaanbieders dan in de toezichthouder (IGJ-4). Een geïnterviewde van de IGJ-5 stelt over het vertrouwen in de sector: *'Ik heb echt het idee dat het vertrouwen in de sector er moet zijn. Ik ben ervan overtuigd dat de rapporten die gepubliceerd worden, er niet zijn om mensen in een kwaad daglicht te zetten. Die zijn er om mensen te informeren.'*

Vertrouwen in de sector is belangrijk, maar toezichthouders geven aan dat vertrouwen in sectoren of in specifieke organisaties ook onterecht kan zijn. Uit de antwoorden van geïnterviewden blijkt dat deze visie wel specifieke gevallen betreft. Soms zijn er goede redenen voor burgers om specifieke organisaties in de sector niet te vertrouwen. De rol van een toezichthouder is ook om kritisch te zijn op de sector en de burger te waarschuwen waar dat nodig is. Zoals een

geïnterviewde van de ACM stelt: *'Vertrouwen kan onterecht zijn [...] Een consument kan veel vertrouwen hebben in een sector, en dan kan het alsnog slecht gaan. Sommige sectoren waar de ACM toezicht op houdt, zijn gewoon niet te vertrouwen. Er zijn sectoren waarbinnen bedrijven erop uit zijn om mensen te misleiden. Denk dan aan iets gratis bestellen en dan vastzitten aan een duur abonnement.'* (ACM-2).

Over de relatie tussen transparantie en vertrouwen stelt een geïnterviewde dat het op een instrumentele wijze ingezet kan worden. Een geïnterviewde van de Belastingdienst zegt hierover bijvoorbeeld: *'In de relatie met dit soort doelgroepen kan de Belastingdienst gesprekken inzetten als belangrijk transparantiemiddel. Het gesprek aangaan, vragen beantwoorden en klachten aanhoren ziet de Belastingdienst in deze gevallen als belangrijk instrument voor het bevorderen van het algemene vertrouwen.'* (BD-3).

Meerdere geïnterviewden (IGJ-1, ANVS-1, ACM-2) beschrijven dat een lastig onderdeel in transparantie en vertrouwen is dat de relatie tussen deze twee zaken asymmetrisch is. Geïnterviewden zijn er niet van overtuigd dat positieve berichtgeving over een sector zal leiden tot meer vertrouwen, terwijl negatieve berichtgeving in sommige gevallen het vertrouwen wel aantast. Men verwacht dat goed nieuws minder interessant is voor de media, terwijl negatieve berichtgeving gelijk een eigen leven kan gaan leiden.

Opvallend is dat toezichthouders meer uitgesproken verwachtingen hebben over het effect van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder dan over het effect op vertrouwen in de sector. De geïnterviewde toezichthouders zijn er niet van overtuigd dat transparantie bijdraagt aan vertrouwen in de onder toezicht staande sector of dat dit hieraan zou moeten bijdragen. De algemene teneur is dat vertrouwen in de sector geen doel op zich is: het vertrouwen in de sector moet gerechtvaardigd zijn. Het is juist de taak van de toezichthouder om te zorgen dat dat vertrouwen *gerechtvaardigd* is en ook in sommige gevallen te waarschuwen als dat vertrouwen niet gerechtvaardigd is.

6.3 COMPLICERENDE FACTOREN

Een derde thema betreft enkele complicerende factoren ten aanzien van transparantie. Een concreet voorbeeld is dat geïnterviewden aangeven dat zij als toezichthouders zeer transparant zijn, omdat ze veel informatie, regelingen en procedures op hun website plaatsen. Echter, respondenten geven zelf al aan dat enkel informatie publiceren niet betekent dat burgers dit weten te vinden (ANVS-1). Kortom, wanneer burgers niet bereikt worden, zal transparantie vermoedelijk ook geen effect hebben op het vertrouwen van deze burgers.

Een tweede complicatie in de relatie tussen transparantie en vertrouwen is de contextafhankelijkheid van veel informatie die toezichthouders publiceren. Wanneer gepubliceerde informatie wordt losgetrokken van de context waaruit

de informatie is verzameld, kan dit zorgen voor een verlies aan betekenis van deze informatie. Een voorbeeld hiervan wordt gegeven door de ANVS. De ANVS publiceert bijvoorbeeld alle 'ongewone gebeurtenissen' van nucleaire installaties op haar website (ANVS-1). Zo werden er in 2018 zeven ongewone gebeurtenissen gemeld door kerncentrale Borssele (zie 'Rapportage ongewone gebeurtenissen in Nederlandse nucleaire inrichtingen in 2018'). Los van de context lijkt dit een hoog aantal incidenten voor een kerncentrale. Voor het begrip van deze informatie is het belangrijk om deze informatie te zien binnen het strenge toezichtsregime waaronder Borssele valt. In dit regime moeten alle incidenten gemeld worden, zelfs wanneer er geen enkel gevolg is voor mens of milieu. In het geval van de incidenten bij kerncentrale Borssele kan het dan gaan om kortstondige stroomstoringen of afval dat te lang opgeslagen ligt. Kortom, contextuele informatie is cruciaal om bekendgemaakte gegevens op waarde te kunnen schatten.

Een derde complicatie werd met name benoemd door geïnterviewden bij de Belastingdienst en betreft dat zeer complexe informatie zich moeilijk in een begrijpelijk format laat vangen. Fiscale regelgeving is ingewikkeld en vergt zeer specialistische kennis om volledig te doorgronden omdat in Nederland veel zaken zoals koopkrachtcorrecties via fiscaliteit worden geregeld (BD-1). Daarmee wordt fiscale wetgeving door de tijd heen ook steeds ingewikkelder. Een andere geïnterviewde zegt: *'Leken zeggen dat ze het naadje van de kous willen weten, maar als je gaat uitleggen, haakt men al snel af omdat fiscaliteiten vaak erg ingewikkeld zijn.'* (BD-2).

Kortom, hoewel respondenten doorgaans een positief effect van transparantie op de toezichthouder verwachten, zien zij ook enkele belangrijke complicaties, zoals de moeilijk bereikbare burger, de contextafhankelijkheid en de complexiteit van informatie.

6.4 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk keken we naar de verwachtingen die de toezichtspraktijk heeft ten aanzien van de effecten van transparantie op vertrouwen in de toezichthouder en een onder toezicht staande sector.

Geïnterviewden geven aan dat zij denken dat transparantie over het algemeen positief is voor het vertrouwen in de toezichthouder, zeker als een toezichthouder zich kritisch opstelt. Deze positieve relatie wordt in de praktijk volgens geïnterviewden bemoeilijkt door drie elementen. Ten eerste kunnen burgers en bedrijven verdwaald raken in een veelheid van documenten op de websites van toezichthouders. Bij de toezichthouders bestaat soms het beeld dat een gevolg hiervan is dat deze informatie nauwelijks gebruikt wordt. Ten tweede geven geïnterviewden aan dat transparantie zich soms tegen de toezichthouder kan keren, wanneer men de controle over informatie kwijt is en informatie uit de

context wordt getrokken. Tot slot is de complexiteit van sommige onderwerpen lastig om op begrijpelijke wijze openbaar te maken. Deze complicerende factoren temperen de doorgaans positieve verwachtingen ten aanzien van transparantie en vertrouwen enigszins.

Vertrouwen in de sector wordt ook niet gezien als doel op zich, hoewel *gerechtvaardigd vertrouwen* wel als doel wordt gezien. Alle toezichthouders benoemen dat het juist aan toezichthouders is om te laten zien wanneer vertrouwen in de sector niet gerechtvaardigd is. Geïnterviewden geven aan dat ze geen eenduidige verwachtingen hebben van de invloed van transparantie op vertrouwen in de sector, maar wel vermoeden dat transparantie ‘iets’ doet. Ze vermoeden dat negatieve informatie over een sector het vertrouwen zal verminderen, maar dat positieve informatie mogelijk niet het omgekeerde (positieve) effect zal hebben. Echter, zoals gezegd zijn de geïnterviewde toezichthouders hierover niet heel uitgesproken en geven ze aan dat ze dit moeilijk in te schatten vinden.

Tabel 6.1 **Overzicht resultaten hoofdstuk ‘Transparantie in context: verwachtingen uit de toezichtspraktijk’**

Onderwerp	Resultaat
Verwachting effect toezichthouder	– Vertrouwen in toezichthouder is belangrijk. Men verwacht positief effect op vertrouwen in toezichthouder, met name wanneer zij kritisch is ten aanzien van de sector.
Verwachting effect sector	– Vertrouwen is geen doel op zich. Toezichthouder moet zorgen voor gerechtvaardigd vertrouwen in de sector. – Geen eenduidige verwachtingen ten aanzien van het effect van transparantie op vertrouwen in de sector.
Complicaties in relatie tot transparantie en vertrouwen	– Veelheid en (on)vindbaarheid van informatie. – Informatie los van context. – Complexiteit van informatie.

Op basis van dit kwalitatieve materiaal willen we laten zien hoe toezichthouders zélf aankijken tegen transparantie en vertrouwen. We zien dat zij aangeven dat transparantie over de sector naar verwachting een positief effect heeft op vertrouwen in toezichthouders *zelf*, maar er is geen eenduidige verwachting ten aanzien van het effect op de *sector*. Deze percepties sluiten in grote lijnen aan bij de verwachtingen die wij op basis van de literatuur hebben geformuleerd in hoofdstuk 4 en 5. In hoofdstuk 7 presenteren wij de experimentele resultaten die meer inzicht zullen bieden in hoeverre deze verwachte relaties daadwerkelijk zijn terug te vinden in het experiment.

7.1 KORTE VERANTWOORDING VAN HET EXPERIMENT

In het tweede deel van het onderzoek is gebruikgemaakt van een grootschalig survey experiment om de verwachtingen op basis van de literatuur en de inzichten uit de interviews te toetsen. Een survey experiment maakt meestal gebruik van een of meerdere scenario's of vignettes die worden gecombineerd in een vragenlijst (Bouwman & Grimmelikhuijsen, 2016). We maken gebruik van een survey experiment om een tweetal redenen. Ten eerste maakt een experimentele opzet het mogelijk om verschillende vormen van transparantie door toezichthouders systematisch met elkaar te vergelijken. Ten tweede is het voordeel van survey experimenten dat het relatief gemakkelijk is om een beeld te krijgen van een grote representatieve groep burgers.

In totaal zijn 5303 mensen aan de vragenlijst begonnen, waarvan 4504 respondenten een attentiecheck goed hebben ingevuld via het online panel van Dynata. Door de attentiecheck kunnen we controleren of respondenten daadwerkelijk met aandacht de vragenlijst invullen of dat zij er 'gedachteloos' doorheen klikken. In de analyse die in dit rapport wordt gepresenteerd, hebben we alleen de respondenten meegenomen die de attentiecheck correct hebben ingevuld.

De dataverzameling is gedaan door middel van de online survey software Qualtrics. Voordat de vragenlijst opengezet is voor dataverzameling, zijn de vragen en scenario's met de begeleidingscommissie besproken. Op basis van deze feedback zijn enkele scenario's in bewoordingen aangescherpt. Alle data is verzameld tussen 8 oktober 2019 en 20 oktober 2019. De steekproef is representatief voor de Nederlandse bevolking op basis van leeftijd, opleidingsniveau en sekse. Details over de steekproef zijn te vinden in bijlage A3.

Daarnaast zijn de opzet van het experiment en de hypothesen vooraf geregistreerd onder het Open Science Framework.⁸

8 https://osf.io/fm6h8/?view_only=392d56c9edb24685bb16ef18e2f15c39.

7.1.1 Procedure

De deelnemers doorliepen het survey experiment in een aantal opeenvolgende stappen. Na een pagina met instructies en privacy-informatie, doorliepen respondenten een controlevraag (attentiecheck) om te kijken of de deelnemers de vragen goed en instructies goed lazen. Hiermee kan een goede kwaliteit van de steekproef behaald worden.

Hierna werden de verschillende scenario's gepresenteerd. Steeds is er in deze scenario's sprake van een vorm van transparantie door een toezichthouder. Om een meer representatief beeld te scheppen, wordt gebruikgemaakt van cases over drie verschillende Nederlandse toezichthouders: de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS). De vignetten die de respondenten voorgelegd kregen, hadden steeds betrekking op een concrete situatie, waarbij een van de toezichthouders betrokken is.

Na elk scenario werd aan de deelnemers gevraagd om twee gevalideerde sets van vragen in te vullen over 1) vertrouwen in de toezichthouder zelf en 2) vertrouwen in de sector waar de toezichthouder op toeziet. De precieze bewoording van deze vragen is te vinden in bijlage A4.

Vervolgens volgde een herhaling van de vragen over voorkennis van de respondenten en een set van vragen over demografische kenmerken zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en politieke voorkeur. Tot slot volgde een debriefing waarop de precieze doelstellingen van het experiment voor de deelnemers te vinden zijn.

7.1.2 Design

In dit experiment maken we gebruik van veertien verschillende scenario's die voor elk van de drie toezichthouders zo vergelijkbaar mogelijk gehouden zijn (zie tabel 7.1). Omdat de deelnemers over drie verschillende toezichthouders scenario's lezen, komen ze ook driemaal voor in een van de veertien experimentele condities. De deelnemers worden per toezichthouder gerandomiseerd over de experimentele condities, wat inhoudt dat voor elke deelnemer de kans steeds even groot is om willekeurig in elke conditie terecht te komen. Het kan dus zijn dat een respondent drie keer in dezelfde experimentele conditie komt, maar dan wel telkens bij een andere toezichthouder.

Tabel 7.1 Experimentele condities

	Experimentele conditie	Voorbeeld
	Expliciet niet transparantie	Toezichthouder X maakt de toezichtbevindingen niet openbaar
	Neutrale controleconditie	Geen specifieke informatie over transparantie
Generiek	Equivalentie +	90% van de organisaties houdt zich aan de norm
	Equivalentie –	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm
	Anekdotisch	Klanten bij organisaties in sector Y zijn niet goed behandeld en klagen bij toezichthouder
	Sociaal	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan in de vergelijkbare sector Y
	Historisch	90% van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan een jaar geleden
	Boete	10% van de organisaties houdt zich niet aan de norm en krijgt daarom een boete van de toezichthouder
Specifiek	Equivalentie +	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm
	Equivalentie -	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm
	Anekdotisch	Klant X bij organisatie Y is niet goed behandeld en klaagt bij toezichthouder
	Sociaal	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan andere organisaties
	Historisch	Organisatie X houdt zich bij 90% van de controles aan de norm, dat is een lager percentage dan vorig jaar
	Boete	Organisatie X houdt zich bij 10% van de controles niet aan de norm en krijgt daarom een boete van de toezichthouder

7.1.3 Scenario's

De teksten die de deelnemers lezen, zijn steeds zo veel mogelijk gelijk voor alle veertien experimentele condities om zo de vergelijkbaarheid te vergroten. Steeds wordt enkel een kleine transparantie *cue* gegeven. In figuur 7.1 is dat bijvoorbeeld de ACM als toezichthouder en een positief generiek-equivalentieframe. Ten aanzien van het realisme van de scenario's is gebruikgemaakt van sectororganisaties waarop de toezichthouders ook daadwerkelijk toezien. In het geval van de ACM is met name in de specifieke vormen van transparantie gewerkt met voorbeelden van een webwinkel. Bij generiek gaat het dan om de online retail sector (webwinkels) als geheel. Voor de ANVS is gewerkt met scenario's die gebaseerd zijn op de kerncentrale Borssele, aangezien deze centrale bij veel deelnemers bekend zal zijn. In het geval van de IGJ is gebruikgemaakt van een casus uit de mondzorgsector over risico's op hepatitis B (zie bijlage J voor een volledig overzicht van alle cases die gebruikt zijn in dit onderzoek).

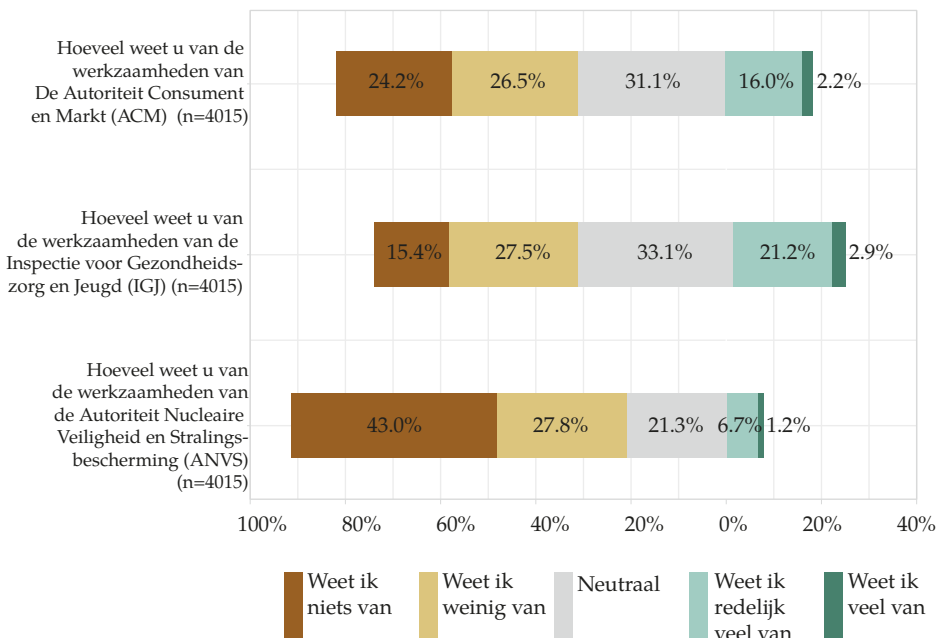
Figuur 7.1 Voorbeeld scenario ACM: generiek positief-equivalentieframe



7.2 BESCHRIJVENDE STATISTIEK – OVERZICHT VAN KENNIS EN VERTROUWEN IN TOEZICHTHOUDERS

Voordat we de hypothesen toetsen, presenteren we hier eerst enkele interessante beschrijvende resultaten. Ten eerste geeft figuur 7.2 een overzicht van de gemiddelde vertrouwenscores per toezichthouder.

Figuur 7.2 Bestaande kennis van toezichthouders



Figuur 7.3 Proportie van de antwoorden op de vragen over vertrouwen in de toezichthouder (links) en de bijbehorende sector (rechts)



Tabel 7.2 Gemiddelde score op kennis van toezichthouder en vertrouwen per toezichthouder en sector (1=zeer weinig, 5=zeer veel) (standaarddeviaties tussen haakjes)

	Kennis van toezichthouder	Vertrouwen in toezichthouder	Vertrouwen in sector
ACM	2,41 (1,10)	3,49 (0,68)	3,31 (0,68)
ANVS	1,92 (1,01)	3,39 (0,68)	3,09 (0,70)
IGJ	2,66 (1,07)	3,43 (0,68)	3,45 (0,65)

Uit tabel 7.2 kunnen we opmaken dat het vertrouwen in de drie toezichthouders boven de neutrale score 3 ligt. Het is opvallend dat de drie toezichthouders ongeveer evenveel vertrouwen krijgen van het publiek. De ANVS is de toezichthouder die de respondenten het minst goed kennen (1,92 op een schaal van 5). De IGJ kent men relatief goed (2,66) en de ACM zit daar net onder (2,41). Wat ook opvalt, is dat het vertrouwen in de sector ongeveer even hoog is als het vertrouwen in de toezichthouders zelf. Dit geldt voor de ACM en de IGJ, maar niet voor de ANVS. Hier zien we dat de nucleaire sector minder vertrouwen krijgt dan de ANVS zelf. De nucleaire sector krijgt ook minder vertrouwen dan de mondzorg (sector IGJ) en de webwinkels (sector ACM). Daarnaast is er een positieve correlatie tussen vertrouwen in de sector en vertrouwen in de toezichthouder ($r = 0,37$, $p < 0,001$). De verklaarde variantie van deze correlatie is 13,7%, wat inhoudt dat de samenhang tussen vertrouwen in de toezichthouder voor 13,7% verklaard wordt door het vertrouwen in de sector en vice versa. In paragraaf 7.3 gaan we de specifieke hypothesen uit hoofdstuk 5 toetsen.

73 HYPOTHESEN GETOETST

In deze paragraaf toetsen wij de hypothesen. H1a en H1b hebben betrekking op vertrouwen in de toezichthouder zelf. H2a-H2e toetsen specifieke verwachtingen ten aanzien van vertrouwen in de onder toezicht staande sector. H3 toetst de relaties tussen zowel vertrouwen in de toezichthouder als de sector.

- H1a) Transparantie heeft, ten opzichte van een situatie waarin resultaten expliciet niet transparant worden gemaakt, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder.
- H1b) Transparantie heeft, ten opzichte van een neutrale controleconditie waarin niets wordt gezegd over transparantie, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder.

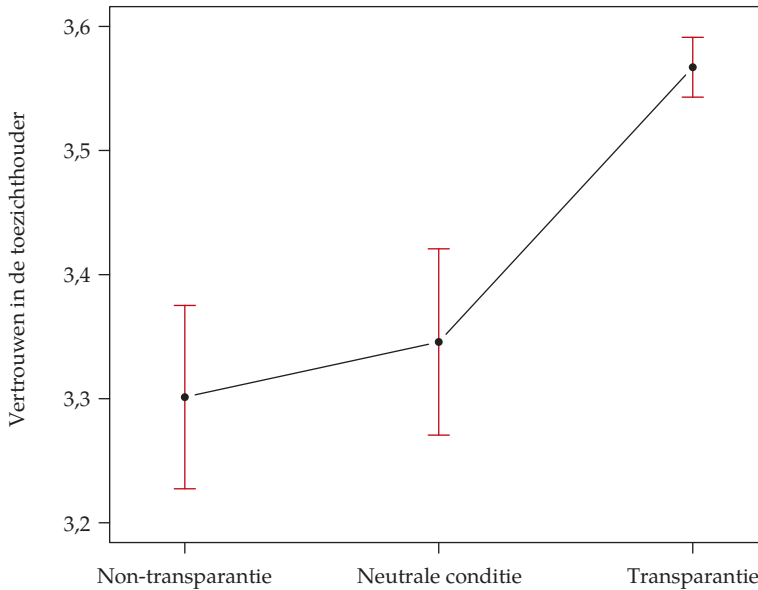
De gedachte achter H1a en H1b is dat transparantie, los van welke precieze vorm van transparantie er gekozen wordt, het vertrouwen van burgers in de toezichthouder positief beïnvloedt.

Om dit te toetsen hebben we een regressiemodel getoetst waarin alle twaalf transparantiecondities als geheel worden afgezet tegen de conditie met daarin expliciete non-transparantie voor H1a. Voor H1b hebben we wederom alle twaalf transparantiecondities gezamenlijk genomen, maar deze keer afgezet tegen de neutrale controleconditie. In deze conditie stond alleen algemene informatie over de toezichthouder, maar werd niets gezegd over transparantie.

Uit een regressieanalyse blijkt dat er een duidelijk positief significant effect is van transparantie ten opzichte van expliciete non-transparantie ($B = 0,27$, $p < 0,001$). Dit betekent dat als er een vorm van transparantie is, het vertrouwen in toezichthouders met 0,27 stijgt op de vertrouwensschaal van 1-5 (zie

figuur 7.4). In deze analyse zijn dus alle vormen van transparantie, inclusief de transparantie met daarin een boete, vergeleken met de expliciete non-transparantie.

Figuur 7.4 Gemiddeld vertrouwen in de toezichthouder voor expliciete non-transparantie, neutrale controleconditie en transparantieconditie



Voor H1b, de vergelijking met een neutrale conditie, zien we een vergelijkbaar positief effect van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder ($B = 0,23$, $p < 0,001$). We hebben daarnaast een regressie uitgevoerd met daarin alle specifieke experimentele condities afgezet tegen de neutrale en non-transparantie conditie samen (zie hiervoor bijlage C). Hier valt op dat alle condities een sterk positief effect hebben ten opzichte van de neutrale conditie en van de non-transparante conditie voor het vertrouwen in de toezichthouder.

We zien hier dat met name benchmarks waarin specifieke organisaties worden genoemd (naming en shaming) goed zijn voor het vertrouwen in de toezichthouder (bijvoorbeeld bij anekdotisch en specifiek ($B = 0,296$, $p < 0,001$)). Voorts gaat er een sterk effect uit van het gebruik van een sociale benchmark ($B = 0,386$, $p < 0,001$). Het valt op dat specifieke transparantiecondities meer effect op het vertrouwen in de toezichthouder lijken te hebben dan generieke condities, gezien de wat hogere coëfficiënten voor deze experimentele condities (coëfficiënten voor generiek $0,141 - 0,249$ tegen $0,232 - 0,386$ voor specifiek, zie hiervoor ook bijlage C en figuur 7.5). Op basis van deze analyse vinden we dus steun voor H1a en H1b: transparantie, in welke vorm dan ook, heeft een positief effect op vertrouwen in de toezichthouder.

- H2a) Vergeleken met een positief equivalentieframe, heeft transparantie met een negatief equivalentieframe een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

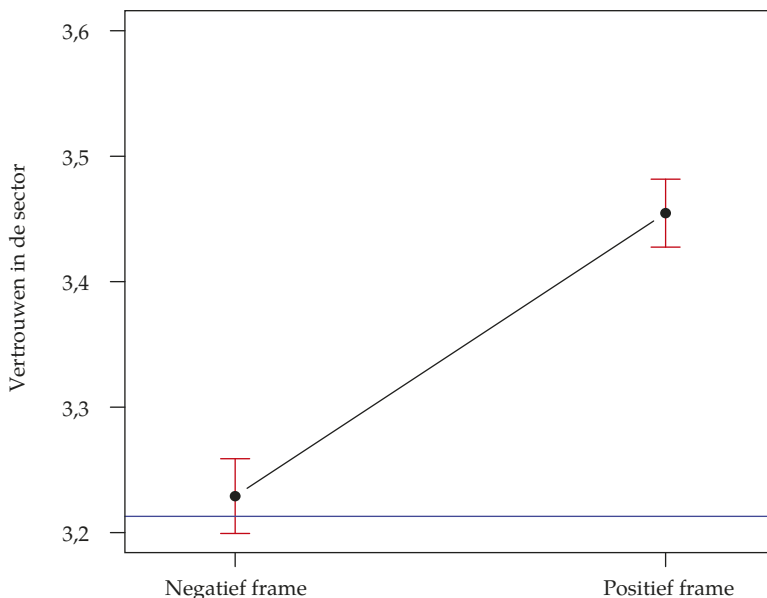
Om deze hypothese te toetsen, hebben we een vergelijking gemaakt van de gemiddelde vertrouwenscores in de sector, waarbij de deelnemers in conditie 'negatief equivalentie frame' (bijv. '10 procent van de webwinkels houdt zich niet aan de regels') zijn afgezet tegen degenen in het 'positief equivalentie frame' (bijv. '90 procent van de webwinkels houdt zich aan de regels').

Tabel 7.3 Tabel bij hypothese 2a

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabele
Generiek equivalentie negatief	Vertrouwen in de sector
Specifiek equivalentie negatief	
Generiek equivalentie positief	
Specifiek equivalentie positief	

Hiervoor zijn in de analyse zowel de generieke als de specifieke equivalentieframes samengevoegd, zoals te zien is in tabel 7.3. In een regressieanalyse hebben we gekeken naar het effect van beide frames op vertrouwen in de onder toezicht staande sector. We zien een significant verschil voor de positieve framing ($B = 0,22$, $p < 0,001$) ten opzichte van de negatieve framing. De volledige resultaten van de regressieanalyse zijn te vinden in bijlage D.

Figuur 7.5 Gemiddeld vertrouwen in de sector voor negatieve en positieve framing; de horizontale blauwe lijn is de neutrale controleconditie



In figuur 7.5 is het gemiddelde vertrouwen in de sector voor negatieve frames en positieve frames te zien. Interessant is dat negatieve frames niet zozeer een negatief effect hebben op vertrouwen in de sector, aangezien het gemiddelde vertrouwen in een sector niet significant verschilt van de neutrale conditie ($p = 0,8$). Tegelijkertijd heeft een positief frame wel een positief effect op vertrouwen in een onder toezicht staande sector.

We hebben een aanvullende analyse gedaan om de specifieke effecten van generieke en specifieke frames te toetsen. Deze analyses zijn te vinden in bijlage D.

- H2b) Transparantie in de vorm van negatieve anekdotische informatie heeft, in vergelijking met statistische informatie, een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Om hypothese 2b te toetsen hebben we de conditie met anekdotische informatie vergeleken met twee condities die het duidelijkst statistische informatie bevatten, te weten de positieve en de negatieve equivalentieframes samen. Bij anekdotische informatie in de generieke categorie kan gedacht worden aan een vignet waarin wordt aangegeven dat 'klanten bij organisaties in sector Y niet goed zijn geweest op hun consumentenrechten en klagen bij de toezichhouder'. Bij anekdotische informatie in de specifieke categorie gaat het bijvoorbeeld om 'klant X bij organisatie Y is niet goed behandeld en klaagt bij de toezichhouder'. In deze toetsing zitten generieke en specifieke statistische transparantie bij elkaar gegroepeerd omdat dit beide vormen van statistische informatie zijn. In deze toetsing zitten generieke en specifieke anekdotische transparantie, omdat dit beide vormen van anekdotische transparantie zijn. Kortom, in de hypothese vergelijken we dus alle statistische met alle anekdotische frames, waarbij het statistische frame als referentie is gebruikt.

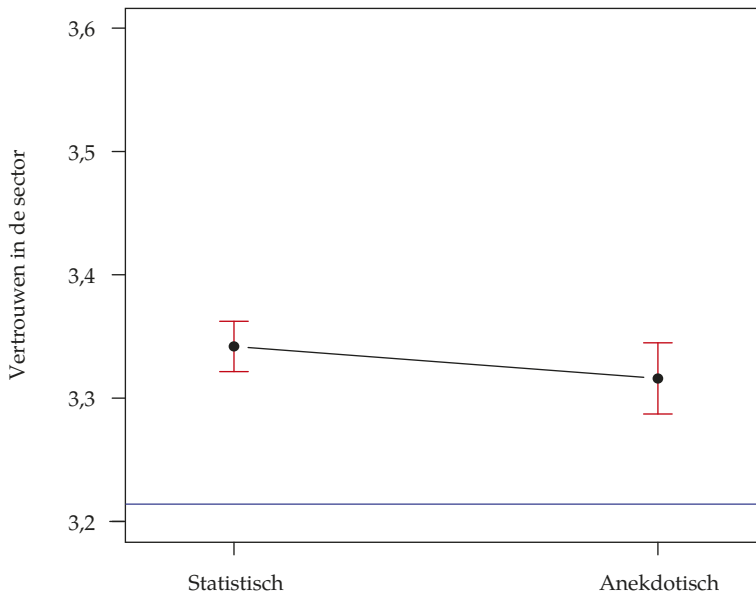
Tabel 7.4 **Tabel bij hypothese 2b**

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabele
Generiek equivalentie positief	Vertrouwen in de sector
Generiek equivalentie negatief	
Specifiek equivalentie positief	
Specifiek equivalentie negatief	
Generiek anekdotisch	
Specifiek anekdotisch	

In figuur 7.6 worden statische transparantie en anekdotische transparantie tegen elkaar afgezet. Zoals op basis van figuur 7.6 verwacht mag worden, blijkt ook uit de analyse dat er geen statistisch significant verschil is tussen het gebruik van een statistisch frame of het gebruik van een anekdotisch frame voor het vertrouwen in de sector ($B = -0,026, p = 0,464$).

Hypothese 2b moeten we op basis van deze resultaten dus verwerpen. Er is geen significant verschil tussen de anekdotische condities (specifiek en generiek tezamen) en de equivalentie frames tezamen (zie figuur 7.6). Overigens laat figuur 7.6 wel zien dat beide condities een positief effect hebben ten opzichte van de neutrale conditie, ze verschillen alleen niet significant van elkaar.

Figuur 7.6 Gemiddeld vertrouwen in de sector voor statistische en anekdotische vormen van transparantie; de horizontale blauwe lijn is de neutrale controleconditie



H2c) Transparantie in de vorm van een “sociale” benchmark heeft, in vergelijking met een historische benchmark, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

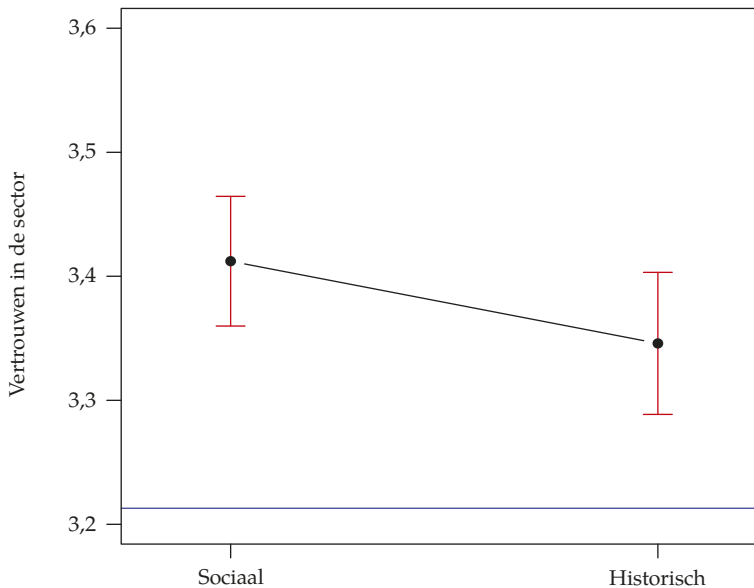
Om hypothese 2c te toetsen kijken we naar transparantie waarin een sociaal referentiekader zit, bijvoorbeeld: ‘90 procent van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan in vergelijkbare sector Y’. In een andere experimentele conditie is er een historisch referentiekader, bijvoorbeeld: ‘90 procent van de organisaties houdt zich aan de norm, dat is een lager percentage dan een jaar geleden’.

Tabel 7.5 Tabel bij hypothese 2c

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabele
Generieke sociale benchmark	Vertrouwen in de sector
Specifiek sociale benchmark	
Generiek historische benchmark	
Specifiek historische benchmark	

Zoals tabel 7.5 voor deze analyse laat zien, zijn (generieke en specifieke) frames met een historische benchmark samengevoegd en vergeleken met eveneens samengevoegde generieke en specifieke frames met een sociale benchmark. Uit de regressieanalyse blijkt dat er geen verschil is tussen historische en sociale benchmarks ($B = -0,06$, $p = 0,09$); wel is te zien dat beide benchmarks resulteren in iets meer vertrouwen in de sector ten opzichte van de neutrale conditie (zie figuur 7.7).

Figuur 7.7 Gemiddeld vertrouwen in de sector voor transparantie met een sociale benchmark en transparantie met een historische benchmark; de horizontale blauwe lijn is de neutrale controleconditie



H2d) Generieke transparantie heeft, in vergelijking met specifieke transparantie, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.

Voor de toetsing van hypothese 2d vergelijken we transparantie waarin naar een sector (generiek) met transparantie waar verwezen wordt naar een enkele organisatie (specifiek); zie hiervoor tabel 7.6.

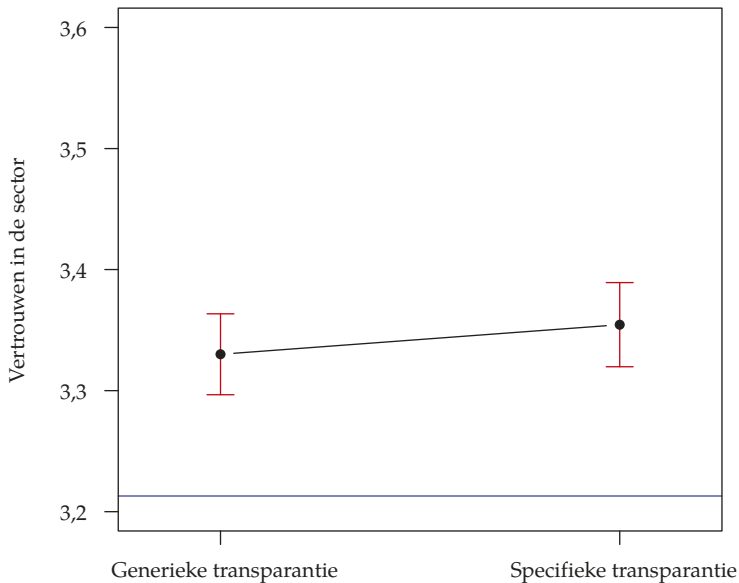
Bij het vergelijken van generieke en specifieke transparantie blijkt dat er een klein positief effect is van specifieke transparantie ten opzichte van generieke transparantie. In deze analyse zijn generiek en specifiek direct met elkaar vergeleken, voor specifieke transparantie is generiek dus het referentiepunt en vice versa ($B = -0,03$, $p = 0,15$). Zie hiervoor bijlage G.

Tabel 7.6 **Tabel bij hypothese 2d**

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabele
Generiek equivalentie positief Generiek equivalentie negatief Generiek anekdotisch Generieke sociale benchmark Generiek historische benchmark	Vertrouwen in de sector
Specifiek equivalentie positief Specifiek equivalentie negatief Specifiek anekdotisch Specifiek sociale benchmark Specifiek historische benchmark	

Op basis van dit resultaat moet hypothese 2d afgewezen worden. Dit valt ook op te maken uit figuur 7.8, waarin generieke en specifieke transparantie met elkaar worden vergeleken. Ook hier zien we wel een positief effect van beide vormen van transparantie ten opzichte van de neutrale conditie, maar niet ten opzichte van elkaar.

Figuur 7.8 Gemiddeld vertrouwen in de sector voor expliciete non-transparantie, neutrale controleconditie, generieke transparantie en specifieke transparantie



H2e) Het opleggen van een sanctie aan onder toezicht staande organisaties versterkt het vertrouwen in de toezichthouder, maar verzwakt het vertrouwen in de sector.

Voor het toetsen van hypothese 2e vergelijken de neutrale controleconditie met transparantie waarin een sanctie wordt uitgedeeld aan onder toezicht gestelden. Bijvoorbeeld: '10 procent van de organisaties houdt zich niet aan de norm en krijgt daarom een boete van de toezichthouder.'

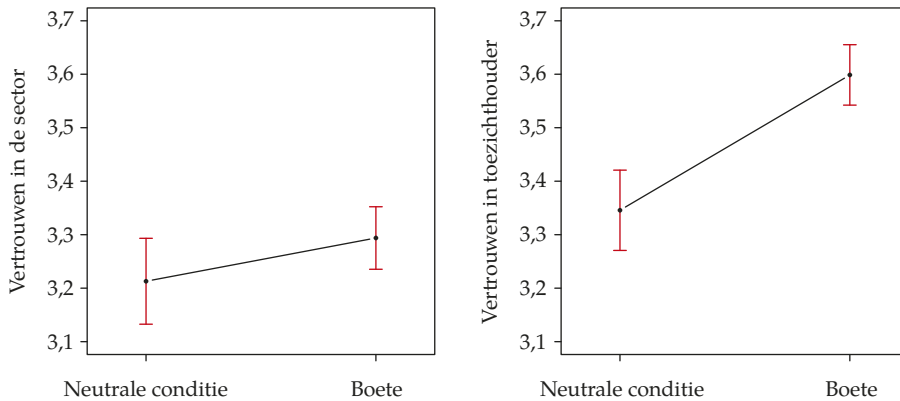
Tabel 7.7 Tabel bij hypothese 2e

Onafhankelijke variabele	Afhankelijke variabele
Neutrale controleconditie	Vertrouwen in de toezichthouder
Generiek equivalentie met boete Specifiek equivalentie met boete	Vertrouwen in de sector

Omdat de hypothese zowel kijkt naar het vertrouwen in de sector als naar het vertrouwen in de toezichthouder, voeren we twee toetsen uit, waarin we steeds vergelijken met de neutrale controleconditie. Uit de regressieanalyse (zie bijlage H) blijkt dat er geen statistisch significant effect is van het geven van een

boete op het vertrouwen in de sector ($B = 0,08, p = 0,11$). Wel is er een sterk positief effect op het vertrouwen in de toezichthouder ($B = 0,25, p = 0,00$). Dit wordt eveneens duidelijk uit figuur 7.9. Opvallend is dat een boete een licht positief (maar niet statistisch significant) effect heeft op het vertrouwen in de sector. Het vertrouwen in de toezichthouder neemt toe als gevolg van een uitgedeelde sanctie.

Figuur 7.9 Gemiddeld vertrouwen in de sector (links) bij een sanctie en vertrouwen in de toezichthouder bij een sanctie (rechts) ten opzichte van de neutrale controleconditie



Op basis van de toetsing moeten we hypothese 2e afwijzen. Hoewel we het verwachte positieve effect op vertrouwen in de toezichthouder hebben gevonden, is er geen negatief effect op vertrouwen in de sector. Het tweede deel van de hypothese wordt dus niet bevestigd. Kortom, het vertrouwen in een toezichthouder als gevolg van transparantie over een boete neemt sterk toe ten opzichte van de neutrale controleconditie. Het vertrouwen in de sector neemt eveneens toe, maar deze toename is niet statistisch significant.

- H3) Vertrouwen in de toezichthouder versterkt het effect dat transparantie heeft op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector (pijl 2)

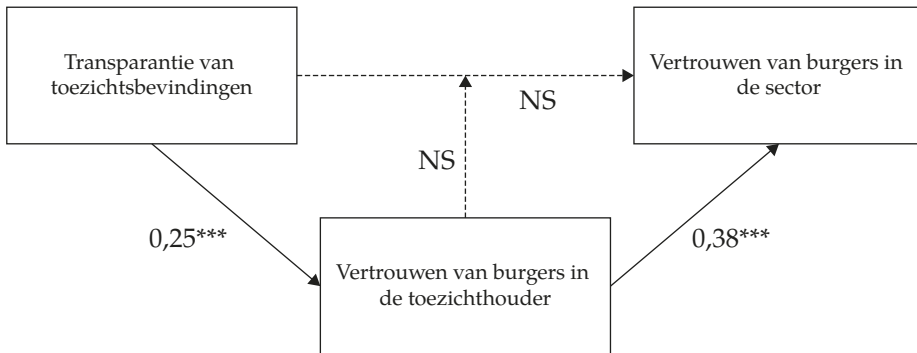
Hypothese 3, tot slot, toetst of sprake is van een interactie-effect van het vertrouwen in de toezichthouder en transparantie op vertrouwen in de sector.

Hypothese 3 wordt getoetst met behulp van een *Structural Equation Modeling* (SEM) aanpak. Deze aanpak maakt het mogelijk om complexe modellen met

meerdere variabelen en interacties tegelijk te testen aan de hand van empirische gegevens (zie bijvoorbeeld Hox, 1999).⁹

Op basis van de hypothese zijn we met name geïnteresseerd in de verwachting dat burgers informatie afkomstig van de toezichthouder eerder serieus nemen als men meer vertrouwen heeft in de toezichthouders. De verwachting is dat burgers dit meenemen in hun vertrouwensoordeel. De regressieanalyse is gevisualiseerd in figuur 7.10. In deze figuur zijn alleen coëfficiënten weergegeven die significant zijn op $p < 0,05$.

Figuur 7.10 Regressiepaden interactieanalyse hypothese 3



Uit figuur 7.10 kunnen we het volgende opmaken. Er is sprake van een positief direct effect van transparantie op vertrouwen in de toezichthouder ($B = 0,25$, $p < 0,001$).¹⁰ Vertrouwen van burgers in de sector hangt positief samen met het vertrouwen van burgers in de toezichthouders ($B = 0,38$, $p < 0,001$). Er is geen direct significant verband tussen transparantie en vertrouwen in de sector in het model. Op basis van de resultaten die we hebben gepresenteerd bij hypothesen 2a tot en met 2e is dit wellicht vreemd, omdat we hier in sommige gevallen wel positieve effecten vonden ten opzichte van de neutrale conditie. Dit is te verklaren doordat we in deze regressieanalyse het effect van transparantie hebben uitgesplitst naar twee paden: een *direct* effect van transparantie op vertrouwen in de sector (*n.s.*, $p = 0,531$), maar ook een *indirect* effect dat loopt via de variabele ‘vertrouwen in de toezichthouder’. Door het uitsplitsen van deze paden wordt duidelijk dat er een positieve relatie is tussen transparantie en vertrouwen in de toezichthouder en dat er een sterk(er) verband bestaat tussen vertrouwen in de sector en vertrouwen in de toezichthouder ($B = 0,38$, $p < 0,001$).

9 Op basis van het model zoals dat gespecificeerd is in het theoretische hoofdstuk in figuur 4.1, is het model gespecificeerd in het Lavaan-package voor R. Het volledige model, inclusief modelparameters, is te vinden in bijlage B.

10 Waarbij we, om de analyse behapbaar te houden, zijn uitgegaan van een dichotome variabele (0 = neutraal of non-transparantie, 1 = alle andere transparantie condities).

Het gemedieerde effect van transparantie op vertrouwen in de sector is dan het product van beide regressiecoëfficiënten (dus $0,25 * 0,38 = 0,095$). Indien sprake is van transparantie (ten opzichte van de neutrale conditie), dan neemt het vertrouwen van burgers in de toezichthouder en in de sector met 0,095 toe op een schaal van 1–5.

We vinden echter geen statistisch bewijs voor het verwachte interactie-effect tussen transparantie en vertrouwen in de toezichthouder zoals gehypothetiseerd (zie figuur 7.10).¹¹ In het model is geen statistisch significante relatie tussen de interactieterm en het vertrouwen in de sector. Dat houdt in dat het vertrouwen in een toezichthouder geen invloed heeft op de *relatie* tussen transparantie en het vertrouwen in de sector. Op basis van de theorie was onze verwachting dat, wanneer een persoon meer vertrouwen zou hebben in een toezichthouder, het vertrouwen van deze persoon in een sector ook eerder zou worden beïnvloed door informatie van deze toezichthouder. Dit lijkt op basis van de data echter niet het geval te zijn.

Hoewel we op basis van deze bevindingen hypothese 3 moeten afwijzen, levert de analyse wel interessante inzichten op. We zien namelijk dat er geen sprake is van een interactie-effect maar van een mediatie-effect. Dit betekent dat het effect van transparantie op vertrouwen in de sector loopt via een derde, mediërende, variabele. Deze mediërende variabele is vertrouwen in een toezichthouder.

In minder technische bewoordingen betekent dit dat transparantie zorgt voor meer vertrouwen in een toezichthouder en dat dat op zijn beurt weer zorgt voor meer vertrouwen in een onder toezicht staande sector. We moeten hier echter wel een belangrijke kanttekening bij maken, omdat we voor dit laatstgenoemde verband de causaliteit niet kunnen vaststellen. Het is eveneens mogelijk dat vertrouwen in de sector effect heeft op vertrouwen in de toezichthouder (zogenoemde omgekeerde causaliteit). We doen in de Conclusie (hoofdstuk 9) een suggestie voor vervolgonderzoek op dit thema.

7.4 SAMENVATTING RESULTATEN

Samenvattend valt op dat het effect van transparantie op het vertrouwen van burgers in toezichthouders positief is (H1a en H1b). In zowel de vergelijking met de expliciete non-transparantie, als in de vergelijking met de neutrale controleconditie zien we een positief effect op het vertrouwen in de toezichthouder. Op basis van het experiment kunnen we concluderen dat transparantie zorgt

11 Deze relatie is in het model getoetst door de experimentele conditie te vermenigvuldigen met de vertrouwensscores in de toezichthouder om een zogeheten interactieterm te creëren (dus $\text{transparantie} * \text{vertrouwen in de toezichthouder}$).

voor een toename van vertrouwen in de toezichthouder van 6,7 procentpunt ten opzichte van de neutrale conditie en een toename van 8,2 procentpunt ten opzichte van de expliciete non-transparantie.

Voor hypothese 2a keken we naar wat het effect van positieve versus negatieve framing van transparantie doet voor het vertrouwen in de sector. Hier valt op dat positief geframede transparantie een positief effect heeft op het vertrouwen in de sector. Voor hypothese 2b verwachtten we een verschil tussen transparantie met daarin statistische informatie met transparantie met een anekdotisch karakter. Uit de analyse blijken geen verschillen. Wel zijn beide positief voor het vertrouwen in de sector ten opzichte van de controleconditie. In de toets van hypothese 2c vergeleken we transparantie met daarin een sociaal frame met transparantie op basis van een historisch frame. Uit de analyse blijkt dat er geen verschillen zijn tussen historische en anekdotische framing van transparantie als het gaat om het effect op vertrouwen in de sector. Vergeleken met de controleconditie zijn beide ook weer positief voor het vertrouwen van burgers in de sector.

Voor hypothese 2d vergeleken we transparantie met daarin specifieke informatie versus transparantie met meer generieke informatie met elkaar. Uit de analyse blijkt geen statistisch significant verschil als het gaat om het vertrouwen in de sector. Ook hier is zowel transparantie met generieke informatie alsook transparantie met specifieke informatie positief voor het vertrouwen in de sector als we beide vergelijken met de controleconditie.

Voor de toetsing van hypothese 2e keken we naar het effect van een boete op 1) het vertrouwen in de toezichthouder en 2) het vertrouwen in de sector. In beide gevallen is de neutrale controleconditie het referentiekader. Uit de toetsing blijkt dat transparantie een positief effect heeft op het vertrouwen in de toezichthouder (1). Transparantie over een boete is niet statistisch significant verschillend van de controleconditie voor het vertrouwen in de sector (2). Kortgezegd hebben boetes met name een positief effect op het vertrouwen in de toezichthouder en geen effect op het vertrouwen in de sector.

Hypothese 3 ging specifiek in op de verwachting dat het vertrouwen in toezichthouders ook het vertrouwen in de sector zou kunnen versterken via transparantie. Anders gesteld gaat het om het idee dat het effect van transparantie op het vertrouwen in de sector verschillend is voor diegenen met een laag vertrouwen versus diegenen met een hoog vertrouwen in de toezichthouder. Uit onze analyse blijkt deze interactiehypothese niet uit te komen. Opvallend is dat transparantie vooral een effect lijkt te hebben op het vertrouwen in de toezichthouder. Het vertrouwen in de toezichthouder voorspelt op zijn beurt weer goed het vertrouwen in de sector. Hierna staan in tabel 7.9 nogmaals alle hypothesen, inclusief het resultaat van de statistische toetsing op basis van de experimentele data.

Tabel 7.9 Overzicht resultaten op basis van de getoetste hypothesen

	Hypothese	Resultaat
H1a	Transparantie heeft, ten opzichte van een situatie waarin resultaten <u>expliciet</u> niet transparant worden gemaakt, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder (pijl 3).	Bevestigd
H1b	Transparantie heeft, ten opzichte van een situatie waarin resultaten <u>impliciet</u> niet transparant worden gemaakt, een direct positief effect op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder (pijl 3).	Bevestigd
H2a	Vergeleken met een positief equivalentieframe, heeft transparantie met een negatief equivalentieframe een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.	Bevestigd
H2b	Transparantie in de vorm van negatieve anekdotische informatie heeft, in vergelijking met statistische informatie, een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.	Niet bevestigd
H2c	Transparantie in de vorm van een 'sociale' benchmark heeft, in vergelijking met een historische benchmark, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.	Niet bevestigd
H2d	Generieke transparantie heeft, in vergelijking met specifieke transparantie, een groter effect op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector.	Niet bevestigd
H2e	Het opleggen van een sanctie aan onder toezicht staande organisaties versterkt het vertrouwen in de toezichthouder, maar verzwakt het vertrouwen in de sector.	Deels bevestigd
H3	Vertrouwen in de toezichthouder versterkt het effect dat transparantie heeft op het vertrouwen van burgers in de onder toezicht staande sector (pijl 2).	Niet bevestigd

Omdat we geen hypothesen hebben opgesteld per toezichthouder, hebben wij dit niet geanalyseerd in de hypothesen. Echter, het kan natuurlijk wel zo zijn dat er heterogene effecten zijn van transparantie per toezichthouder. We hebben drie figuren gecreëerd waarin de resultaten zijn uitgesplitst per toezichthouder. We bespreken algemene patronen per toezichthouder en kijken vervolgens naar de onderlinge verhoudingen.

8.1 VERKENNING EFFECTEN AUTORITEIT CONSUMENT EN MARKT (ACM)

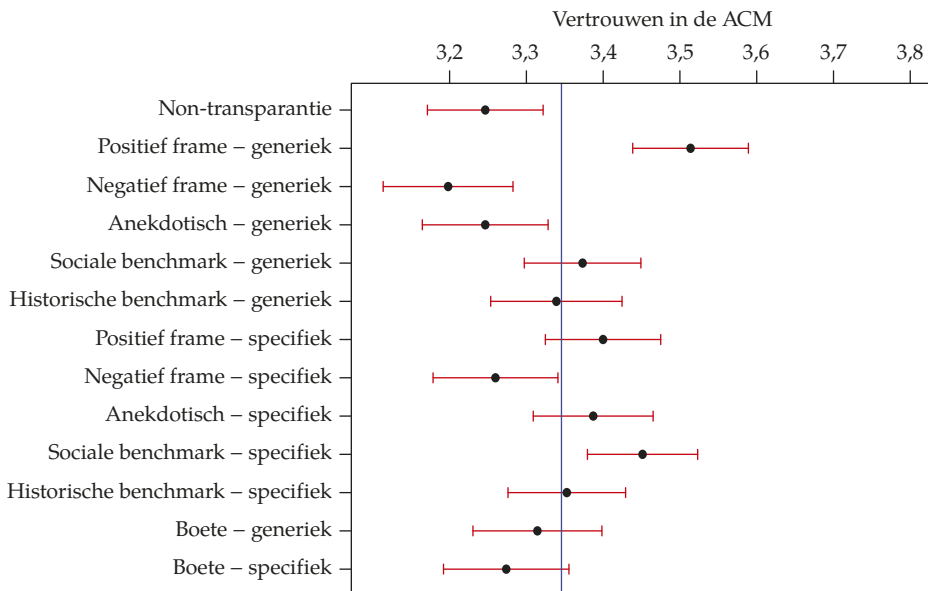
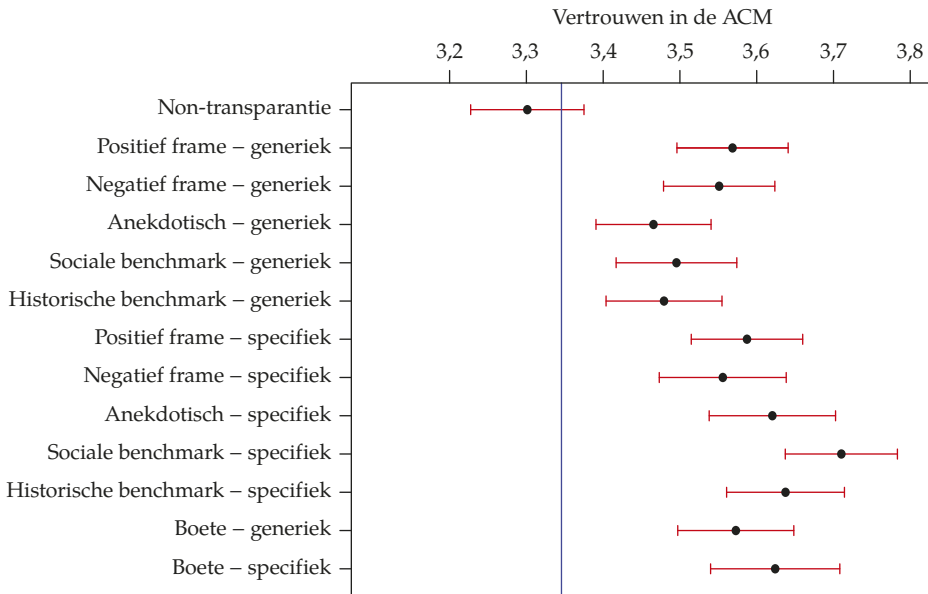
Bij de ACM zien we dat transparantie in algemene zin een positief effect heeft op het vertrouwen in de toezichthouder: alle condities die enige vorm van transparantie bevatten, hebben een significant hoger gemiddelde dan de neutrale conditie en de niet-transparantie groep (zie figuur 8.1). Dit sluit aan bij de algemene bevindingen die we in paragraaf 7.3 hebben gepresenteerd. Opvallend is dat bij de ACM de specifieke sociale benchmark (dus een specifieke aanbieder vergelijken met de rest van de sector) zorgt voor het meeste vertrouwen in de toezichthouder.

Als we kijken naar effecten van transparantie op het vertrouwen in de sector, dan is het beeld minder eenduidig. Enkele transparantie condities hebben een negatief effect op het vertrouwen in de sector (in dit geval ging het om webwinkels). Bij de negatieve frames is het vertrouwen lager dan in de neutrale conditie. We zien dat specifieke vormen van transparantie een positief effect hebben op vertrouwen in webwinkels. Dit is met name het geval bij generieke positieve framing ('90 procent van de webwinkels houdt zich aan de regels'). Minder sterke, maar wel significante effecten zien we terug bij de benchmarkingcondities en dan met name bij de sociale benchmark.

Kortom, wanneer burgers een vergelijking zien van toezichtsbevindingen van een specifieke webwinkel ten opzichte van alle webwinkels, krijgen zij in deze sector meer vertrouwen. Dit is opvallend aangezien de gepresenteerde toezichtsbevindingen in de vignetten een negatieve inhoud hebben: ze laten zien dat een webwinkel zich minder goed aan de regels houdt dan de rest van de sector. Het positieve effect op vertrouwen op de sector als geheel zou hier veroorzaakt

kunnen worden doordat men het idee krijgt dat de gehele webwinkelsector gemonitord wordt door de toezichthouder.

Figuur 8.1 Gemiddelden en betrouwbaarheidsintervallen (95%) ACM; de blauwe lijn is het gemiddelde voor de neutrale controleconditie voor de ACM



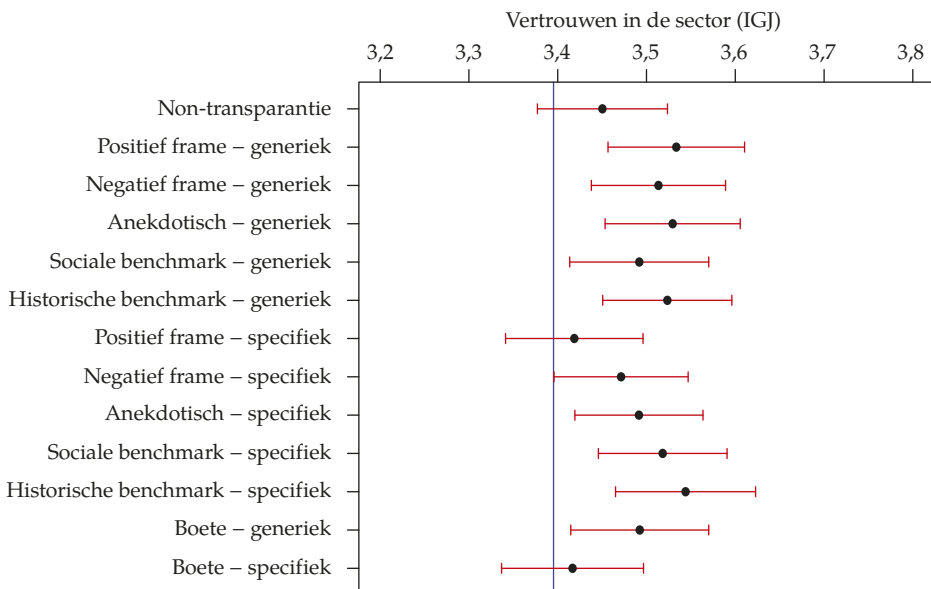
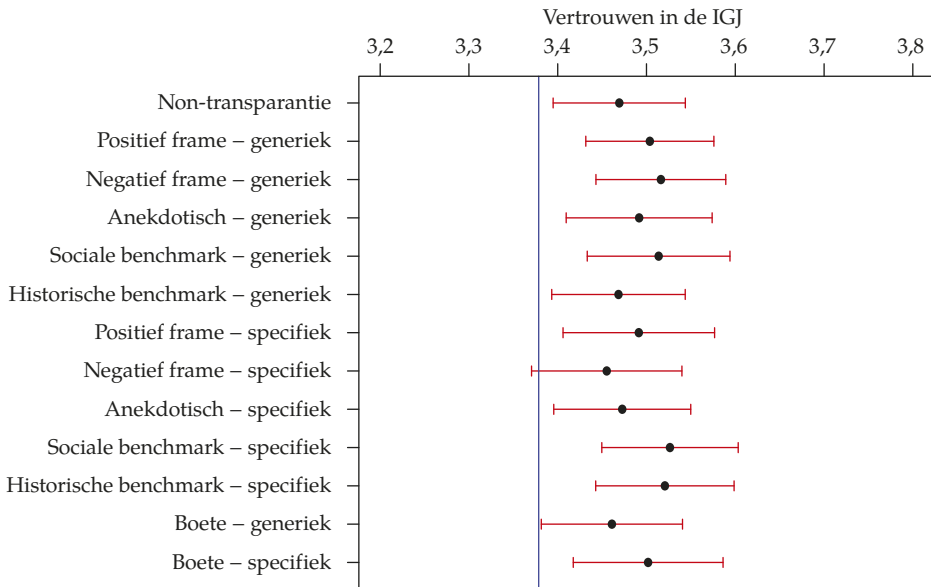
8.2 VERKENNING EFFECTEN INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD (IGJ)

Ook bij de IGJ is een positief effect van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder te herkennen. Alle transparantiecondities hebben een significant verschil ($p < 0,05$) ten opzichte van de neutrale conditie en de niet-transparante conditie (zie figuur 8.2). De verschillen tussen de afzonderlijke vormen van transparantie zijn verwaarloosbaar klein. Het sterkste effect gaat uit van transparantie met daarin een specifieke sociale benchmark, dan wel een specifieke historische benchmark. Het effect op het vertrouwen in de IGJ is het kleinst ten opzichte van de controleconditie voor negatief geframede transparantie in de specifieke vorm. Verder is opvallend dat het vertrouwen in de IGJ niet wordt beïnvloed door expliciete non-transparantie.

Wanneer we het vertrouwen in de sector (mondzorg) bezien, valt op dat het basisvertrouwen in de sector relatief hoog is: hoger dan bijvoorbeeld de webwinkels bij de ACM. We zien vervolgens dat, in vrijwel elke transparantieconditie, het vertrouwen in de sector en in de toezichthouder relatief weinig van elkaar verschilt. Meer specifiek zien we dat het sterkste positieve effect op vertrouwen in de sector uitgaat van generiek en positief geframede transparantie, transparantie op basis van generieke anekdotische informatie. Daarnaast zijn de historische benchmarks, zowel specifiek als generiek, positief voor het vertrouwen in de sector. De minst sterke effecten op het vertrouwen in de sector vinden we bij specifieke transparantie, bij positieve framing van transparantie en bij transparantie met daarin specifieke informatie over boetes.

We zien hier grotendeels het patroon uit de algemene analyse terug: transparantie heeft een positief effect op vertrouwen in de toezichthouder en een wat beperkter effect op het vertrouwen in de sector.

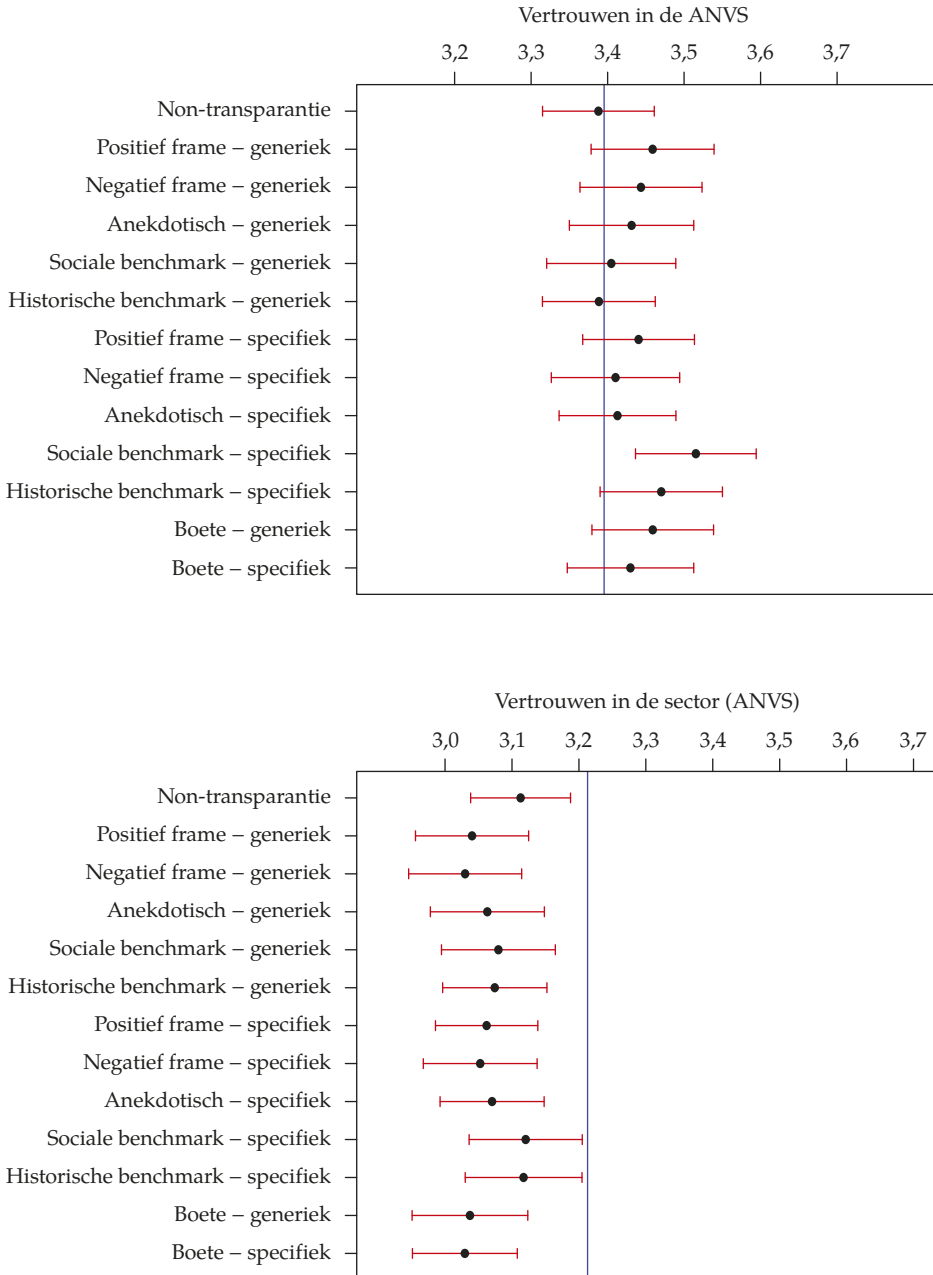
Figuur 8.2 Gemiddelden en betrouwbaarheidsintervallen (95%) IGJ; de blauwe lijn is het gemiddelde voor de neutrale controleconditie voor de IGJ



8.3 VERKENNING EFFECTEN AUTORITEIT NUCLEAIRE VEILIGHEID EN STRALINGSBESCHERMING (ANVS)

Waar we bij de ACM en de IGJ enigszins vergelijkbare patronen kunnen herkennen, lijken de effecten van transparantie op het vertrouwen in de ANVS en in de sector (nucleaire installaties) fundamenteel anders te zijn (zie figuur 8.3). Ten eerste zien we een minder duidelijk en minder sterk positief effect van de transparantiecondities. We zien met name dat enkele generieke en specifieke transparantiecondities een (licht) positief effect hebben op vertrouwen in de ANVS. Aanvullend valt op dat transparantie met daarin een sociale benchmark het sterkste effect op het vertrouwen in de ANVS geeft. Overkoepelend zijn er minder verschillende effecten waarneembaar tussen de specifieke transparantiecondities (de variantie is lager). Daarnaast zien we dat expliciet niet-transparant géén effect heeft op het vertrouwen in de ANVS, zoals dat ook bij de ACM en de IGJ te zien was.

Kijkend naar het vertrouwen in de nucleaire sector zien we ook een ander beeld naar voren komen dan bij de webwinkels (ACM) en de mondzorg (IGJ). Waar het effect van transparantie op het vertrouwen in deze sectoren soms een positief effect, en in enkele gevallen een negatief effect lieten zien, is het vertrouwen in de nucleaire sector veel lager dan in de toezichthouder zelf. Ten opzichte van de neutrale conditie zien we dat met name de negatieve equivalentieframes (specifiek en generiek) resulteren in minder vertrouwen in nucleaire installaties. Een scenario waarin een sanctie werd opgelegd aan nucleaire installaties, in dit geval een last onder dwangsom, resulteert eveneens in verminderd vertrouwen in de sector ten opzichte van de andere transparantiecondities. In het meest positieve geval heeft transparantie geen enkel effect op het vertrouwen in de sector. Sociale en historische vergelijkingen hebben een minder negatief effect op het vertrouwen in de sector.

Figuur 8.3 Gemiddelden en betrouwbaarheidsintervallen (95%) ANVS


Noot: Omwille van de leesbaarheid begint de y-as lager (bij 3.0) dan bij de andere grafieken. De blauwe lijn is het gemiddelde voor de neutrale controleconditie voor de ANVS.

8.4 VERGELIJKING VERKENNENDE ANALYSE PER TOEZICHTHOUDER

Iedere toezichthouder is uniek qua bevoegdheden en de context waarin hij zich begeeft. Desondanks zien we, zeker voor de ACM en de IGJ, enigszins vergelijkbare patronen. In beide gevallen heeft transparantie een duidelijk positief effect op het vertrouwen in de toezichthouder. In beide gevallen is ook het effect op het vertrouwen in de sector beperkt, alhoewel het beeld bij de ACM meer gemengd is; in enkele gevallen heeft transparantie *een licht negatief effect* op het vertrouwen in de onder toezicht staande sectoren. Transparantie, in welke vorm dan ook, lijkt dus doorgaans positief uit te pakken voor de ACM en de IGJ en het vertrouwen in de sector weinig kwaad te kunnen doen.

We zien een ander patroon terug bij de ANVS: het positieve effect van transparantie op de toezichthouder is zeer beperkt: we vinden alleen een licht effect wanneer sprake is van een vergelijking van toezichtsbevindingen van een specifieke nucleaire installatie ten opzichte van andere nucleaire installaties (sociale benchmark). Met andere woorden, naming en shaming lijkt in het geval van de ANVS het meest gunstig uit te pakken voor vertrouwen in de toezichthouder. Het is interessant dat precies deze vorm het minst negatieve effect sorteert op het vertrouwen in de nucleaire sector. Kortom, als het gaat om het behouden dan wel vergroten van vertrouwen in de ANVS en de nucleaire sector lijken dergelijke benchmarks dus relatief gunstig uit te pakken.

Tabel 8.1 Samenvatting verkennde analyse per toezichthouder

	ACM	IGJ	ANVS
Effect transparantie op toezichthouder	In alle condities sterk positief	In alle condities licht positief	Weinig effect, alleen positief effect van sociale benchmark
Effect transparantie op sector	Positief effect voor positieve framing en benchmark, licht negatief of geen effect in andere condities	In meeste condities licht positief, in enkele condities geen effect	In alle condities een negatief effect
Effect van expliciete niet-transparantie	Geen effect op vertrouwen toezichthouder Licht negatief effect op sector	Geen effect op vertrouwen toezichthouder Licht positief effect op sector	Geen effect op vertrouwen toezichthouder Licht negatief effect op sector

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op de centrale onderzoeksvraag die we hebben geformuleerd in de inleiding: *Wat is het effect van transparantie van toezichtsbevindingen op het vertrouwen van burgers in toezichthouders en in onder toezicht staande sectoren?*

We geven in dit hoofdstuk antwoord op deze vraag in paragraaf 9.1. Op basis van de conclusie formuleren we drie concrete aanbevelingen aan toezichthouders (paragraaf 9.2) en gaan we in op drie beloftevolle richtingen voor toekomstig onderzoek (paragraaf 9.3). Tot slot beschouwen we in paragraaf 9.4 de conclusie in het licht van de in de inleiding genoemde spanning tussen vertrouwen in de toezichthouder en vertrouwen in de onder toezicht staande sector.

9.1 EFFECTEN VAN TRANSPARANTIE OP VERTROUWEN IN HET TOEZICHT

In deze paragraaf beantwoorden we de hoofdvraag in drie delen: we zullen ingaan op de effecten van transparantie op vertrouwen in toezichthouders, de effecten op vertrouwen in onder toezicht staande sectoren, de specifieke effecten van de verschillende vormen van transparantie en tot slot de effecten van expliciete niet-transparantie. Tabel 9.1 geeft een samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

Tabel 9.1 Samenvatting conclusie effecten op toezichthouders en sectoren

	Conclusie
1. Effect transparantie op toezichthouders	In algemeen positief effect. Redelijk vergelijkbare patronen. <ul style="list-style-type: none"> – ACM: sterk positief – IGJ: licht positief – ANVS: soms licht positief soms geen effect
2. Effect transparantie op sector	In algemeen beperkt effect op sector, maar sterk wisselende patronen per toezichthouder. <ul style="list-style-type: none"> – ACM: zowel positieve als negatieve effecten, afhankelijk van presentatievorm – IGJ: In meeste vormen een licht positief effect, soms geen effect – ANVS: In alle condities een negatief effect op vertrouwen in de sector
3. Effect specifieke vormen van transparantie op toezichthouder en sector	In het algemeen beperkt effect van specifieke vorm van transparantie, maar van onderstaande vormen ging relatief gunstig effect uit op zowel toezichthouder als sector. <ul style="list-style-type: none"> – ACM: positief equivalentie frame en specifieke sociale benchmark (naming en shaming) – IGJ: positief equivalentie frame en specifieke sociale benchmark (naming en shaming) – ANVS: specifieke sociale benchmark (naming en shaming) en specifieke historische benchmark
4. Effect van expliciete niet-transparantie	Over het algemeen geen negatief effect op vertrouwen op toezichthouder, met kleine nuances. <ul style="list-style-type: none"> – ACM: nauwelijks effect op toezichthouder, licht negatief effect sector – IGJ: zeer licht positieve effecten op toezichthouder en sector – ANVS: geen effect op toezichthouder, licht negatief effect op sector

1. Transparantie vergroot doorgaans vertrouwen in toezichthouders

Een eerste deelconclusie heeft betrekking op het effect van transparantie op het vertrouwen in toezichthouders zelf. Uit de resultaten blijkt dat transparantie van toezichtsbevindingen, in algemene zin, een positief effect heeft op het vertrouwen van burgers in toezichthouders. We hebben gezien dat het vertrouwen toeneemt met 6,3 procentpunt ten opzichte van de neutrale conditie (waarin niets werd gezegd over transparantie) en 7,6 procentpunt ten opzichte van de conditie waarin de toezichthouder er expliciet voor koos om niet transparantie te zijn.

Drie specifieke zaken springen hierbij in het oog. Ten eerste zien we dat de grootste stijging van het vertrouwen wordt veroorzaakt door überhaupt transparant te zijn over toezichtsbevindingen. De precieze vorm maakt wel iets uit, maar de grootste winst in vertrouwen wordt geboekt door überhaupt informatie openbaar te maken. Een tweede opvallend aspect is dat expliciete non-transparantie, dat wil zeggen het expliciet mededelen dat bepaalde bevindingen

niet openbaar worden gemaakt, *niet leidt tot minder* vertrouwen in de toezichthouder.¹² Ten derde zien we dat transparantie specifiek over het uitdelen van een sanctie door de toezichthouder een positief effect heeft op het vertrouwen in de toezichthouder. Het idee dat burgers graag zien dat een toezichthouder ‘optreedt’ lijkt op basis van dit resultaat te kloppen. Opvallend is dat het opleggen van een sanctie niet altijd ten koste lijkt te gaan van het vertrouwen in een onder toezicht staande sector.

Het positieve effect van transparantie op vertrouwen verschilt overigens per toezichthouder. Het sterkste positieve effect heeft transparantie op het vertrouwen in de ACM. Daarnaast zien we een positief effect op vertrouwen in de IGJ. Voor de ANVS geldt dat alleen het aanbieden van vergelijkende informatie in een vorm van naming en shaming een licht positief effect had op vertrouwen.

2. Effect van transparantie op vertrouwen in een sector wisselt sterk per domein

Waar de effecten van transparantie op toezichthouders duidelijk positief zijn, ligt dit voor de effecten van transparantie op sectorvertrouwen genuanceerder. De resultaten laten zien dat het effect van transparantie op vertrouwen in de sector sterk verschilt per domein. Zo zorgt transparantie voor iets meer vertrouwen in de mondzorgsector (IGJ). Bij de webwinkels (ACM) zien we dat de effecten sterk afhankelijk zijn van de vorm van transparantie. Zo zien we soms positieve effecten (positieve frames bij naming en shaming) en soms negatieve effecten op vertrouwen (negatieve framing en sanctie uitdelen). Bij de ANVS had transparantie in de meeste vormen een negatief effect op vertrouwen in de nucleaire sector. Dit versterkt het idee dat het effect van transparantie op sectorvertrouwen vooral wordt bepaald door karakteristieken van de sector en in mindere mate door karakteristieken van de toezichthouder. We gaan in paragraaf 9.3 in op mogelijke verklaringen voor de gevonden verschillen tussen de sectoren.

3. Specifieke vorm van transparantie doet er beperkt toe, wel nuanceverschillen per toezichthouder

We hebben uiteenlopende vormen van transparantie getoetst om erachter te komen of bepaalde presentatievormen een sterker effect hadden op vertrouwen dan andere vormen. In het algemeen zijn de gevonden verschillen tussen de diverse presentatievormen klein, zeker wanneer we dit afzetten tegen het effect van überhaupt transparant zijn. In algemene zin zijn positieve equivalentieframes en informatie in de vorm van sociale benchmarks dus aan te bevelen als vormen van transparantie die het meest gunstige effect hebben op zowel het vertrouwen in de toezichthouder als in de sector. Daarnaast zijn er nuanceverschillen per toezichthouder en sector te vinden.

12 Overigens werd hierbij als reden gegeven dat het ging om bedrijfsgevoelige informatie. Mogelijk dat expliciete non-transparantie, zonder opgaaf van redenen of met opgaaf van andere redenen, een ander effect op vertrouwen heeft.

Bij de IGJ zien we een licht positief effect van transparantie op vertrouwen in de toezichthouder en de sector. Dit geldt voor alle vormen van transparantie, behalve het positieve equivalentieframe. Dat wil zeggen: 'instelling X hield zich aan 90% van de regels', ten opzichte van 'instelling X hield zich niet aan 10% van de regels' en het geven van een boete aan een specifiek genoemde instelling. Voor deze twee vormen was er geen effect (dus ook niet negatief) op vertrouwen in de sector.

Voor de ANVS geldt dat transparantie doorgaans nauwelijks effect heeft op de toezichthouder zelf en een negatief effect op het vertrouwen in de nucleaire sector. Wanneer we kijken naar welke specifieke vormen 'het goed doen', dan zien we dat transparantie in de vorm van een sociale en in mindere mate een historische benchmark (dat wil zeggen informatie waarin de toezichtsbevindingen over een specifieke nucleaire installatie werden vergeleken met andere nucleaire installaties of eerdere jaren) een positief effect had op vertrouwen in de ANVS. Tegelijkertijd hebben dergelijke benchmarks slechts een gering negatief effect op het vertrouwen in de sector. Als het gaat om het vergroten en behouden van vertrouwen zijn dergelijke benchmarks voor de ANVS dus relatief gunstig.

Bij de ACM hadden alle vormen van transparantie een positief effect. Twee vormen van transparantie springen er hier uit: een specifieke sociale benchmark (naming en shaming) is goed voor het vertrouwen in de ACM en heeft daarbij ook een licht positief effect op vertrouwen in de sector (webwinkels). Wanneer we naar andere vormen van transparantie kijken, dan valt op dat een negatief equivalentieframe een negatief effect heeft op vertrouwen in de onder toezicht staande sector. Dit geldt niet voor het positieve equivalent (dus niet '10 procent hield zich niet aan de regels' maar '90 procent hield zich wel aan de regels'). Kortom, bij de ACM hebben vooral sociale benchmarks en positieve equivalentieframes een positief effect op vertrouwen.

4. Expliciet niet-transparant zijn heeft nauwelijks negatief effect op vertrouwen

Uit het onderzoek blijkt dat het vertrouwen van burgers in toezichthouders kan worden vergroot door middel van transparantie, maar dat het omgekeerde (expliciet niet-transparant zijn) niet tot minder vertrouwen hoeft te leiden. Zo hadden respondenten die een vignet lazen over de ACM die bepaalde toezichtsbevindingen niet openbaar maakte vanwege privacy en bedrijfsgevoelige gegevens net zoveel vertrouwen in de ACM als respondenten in de neutrale controleconditie. Eenzelfde conclusie kan getrokken worden voor de ANVS. Bij de IGJ was er zelfs een licht positief effect van niet-transparantie.

Opvallend is dat expliciete niet-transparantie ook weinig effect lijkt te hebben op het vertrouwen in de sector. Bij de ANVS en de ACM zien we slechts iets minder vertrouwen in de onder toezicht staande sectoren en bij de IGJ zelfs een licht positief effect op het vertrouwen in de sector. Kortom, wanneer transparantie van toezichtsbevindingen niet mogelijk is en de achterliggende redenen worden geëxpliciteerd, lijkt dit niet per se schadelijk te zijn voor het vertrouwen in toezichthouders en sectoren.

Conclusie: Transparantie is goed voor het vertrouwen van burgers in toezichthouders, maar er zijn belangrijke verschillen per domein

Wanneer we op een meer abstract niveau naar deze vier deelconclusies kijken, zouden we kunnen stellen dat transparantie van toezichtsbevindingen doorgaans een positief effect heeft op vertrouwen in toezichthouders en gemengd effect op vertrouwen in onder toezicht staande sectoren. Tegelijkertijd zijn er belangrijke verschillen per onderzocht toezichtsdomein (zie tabel 9.2).

Tabel 9.2 Samenvatting conclusie

	Effect transparantie op vertrouwen in:	
	<i>Toezichthouder</i>	<i>Sector</i>
Autoriteit Consument en Markt	++	+/-
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	+	+
Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling	+/-	-

We zien dat voor de ACM en de IGJ de effecten van transparantie enigszins vergelijkbaar zijn: een positief effect op de toezichthouder en een positief effect op het vertrouwen in de sector, hoewel dit bij de ACM wisselt per vorm van transparantie. Dit ligt anders voor de ANVS, waar transparantie over toezichtsbevindingen nauwelijks een positief effect op het vertrouwen in deze toezichthouder en heeft het wel degelijk een negatief effect op het vertrouwen in de nucleaire sector. Definitieve verklaringen voor dit gevonden verschil kunnen we niet toetsen, maar mogelijk is nucleaire straling voor veel mensen iets ongrijpbaars en iets waarover ze zich zorgen maken. Dit laatste bleek ook uit de kwalitatieve interviews met ANVS-medewerkers. Toezichtsbevindingen die laten zien dat bepaalde overtredingen plaatsvinden in de nucleaire sector of in een specifieke installatie, zouden deze angst kunnen aanwakkeren. In paragraaf 9.3 verkenen we enkele andere mogelijke verklaringen.

9.2 AANBEVELINGEN

Dit onderzoek levert drie aanbevelingen op voor het transparantiebeleid van toezichthouders.

1. Communiceer toezichtsbevindingen met het publiek

Uit het onderzoek blijkt dat het vertrouwen van burgers in toezichthouders wordt vergroot met gemiddeld 6,7 procentpunt, maar dat dit – meestal – niet leidt tot minder vertrouwen in de sector, zelfs als de informatie over de sector negatief is. Vanuit dit oogpunt is transparantie voor toezichthouders aan te raden. Hier is wel een belangrijke kanttekening op haar plaats. Dit positieve effect was het duidelijkst zichtbaar bij de ACM en de IGJ, maar ons onderzoek laat niet in alle gevallen dit positieve effect zien. Transparantie had wel een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de nucleaire sector, maar

we weten niet waar dit precies aan ligt. In paragraaf 9.3 verkennen we enkele mogelijke verklaringen.

2. Richt transparantie op positieve equivalentie frames en benchmarks

Hoewel het grootste positieve effect op vertrouwen wordt veroorzaakt door überhaupt transparant te zijn over toezichtsbevindingen, maakt de vorm van transparantie wel uit voor vertrouwen. Het is dus belangrijk om bewust na te denken over de vorm waarin de informatie wordt gepresenteerd. Uit kwalitatieve interviews (hoofdstuk 6) bleek dat alle toezichthouders hier al expliciet aandacht aan besteden.

Zo kunnen toezichtsbevindingen vaak in een positief equivalentieframe (90% houdt zich aan de regels) als negatief equivalentieframe (10% houdt zich niet aan de regels) worden gepresenteerd. Beide frames zijn goed voor het vertrouwen in de toezichthouder, maar een positief equivalentieframe verzwakt in mindere mate het vertrouwen in de sector.

Informatie hoeft overigens niet verpakt te worden in een positief frame. Zo kan naming en shaming van een specifieke onder toezicht staande organisatie, zoals de kerncentrale Borssele of een bekende webwinkel, ervoor zorgen dat men meer vertrouwen krijgt in de sector als geheel. Concreet laten zien dat een specifieke organisatie wordt aangepakt, lijkt dus het vertrouwen te vergroten dat een toezichthouder de sector als geheel goed in te gaten houdt.

3. Als transparantie niet mogelijk is, maak dan de overwegingen van de toezichthouder om niet transparant te zijn expliciet

Deze derde aanbeveling lijkt wat tegenstrijdig: transparantie als zodanig had namelijk een positief effect op het vertrouwen in toezichthouders. Het is echter opvallend dat het expliciet niet transparant zijn over toezichtsbevindingen *geen negatief effect* had op vertrouwen in toezichthouders in vergelijking met een conditie met neutrale informatie. Kortom, wanneer het mogelijk is om toezichtsbevindingen naar buiten te brengen, heeft dat – als het gaat om vertrouwen – de voorkeur. Echter, wanneer dit om wat voor reden dan ook niet wenselijk wordt geacht, dan is het ook niet per se schadelijk voor het vertrouwen in een toezichthouder.

Overigens gaven we in ons experiment wel een beweegreden voor de niet-transparantie, te weten privacygevoelige informatie bedrijfsinformatie, en het is dus belangrijk om over deze beweegredenen zelf wel transparant (expliciet) te zijn.

In het wetenschappelijke debat over de rol van transparantie in het toezicht is er veel aandacht voor de effecten op naleving (Van Erp, 2011) en het vertrouwen van stakeholders in de toezichthouder (Stoopendaal & Bouwman, 2018). Er is nog relatief weinig onderzoek gedaan naar vertrouwen van burgers in toezichthouders en vrijwel geen onderzoek naar het vertrouwen van burgers in een sector (Six & Verhoest, 2017). Dit onderzoek is een van de weinige studies naar

vertrouwen van *burgers* in toezichthouders en onder toezicht staande sectoren. Dit leidt deels tot nieuwe inzichten en bevestigt deels de resultaten van recente publicaties.

Ons onderzoek heeft laten zien dat het effect van transparantie van toezichtsbevindingen op het vertrouwen van burgers *in de toezichthouder* grotendeels positief is. Dit is in lijn met recente bevindingen, waaruit blijkt dat mensen doorgaans positief zijn wanneer zij iets lezen over een toezichthouder die informatie openbaar maakt over zijn activiteiten (Grimmelikhuijsen et al., 2019; De Vries et al., 2017). Daarbij maakt de vorm van transparantie relatief weinig uit voor de grootte van het effect. Kortom, dit onderzoek bestendigt ons idee dat transparantie op het vlak van toezichtsbevindingen goed is voor het vertrouwen van burgers in de toezichthouder en dat dit effect redelijk losstaat van de wijze waarop informatie wordt gepresenteerd.

Naast deze bevestiging van bestaande inzichten levert dit onderzoek nieuwe inzichten op het gebied van vertrouwen in *onder toezicht staande sectoren*. Hierover was tot nu toe nog vrijwel niets bekend uit de wetenschappelijke literatuur (zie Six & Verhoest, 2017). Uit dit onderzoek blijkt dat transparantie in beperkte mate invloed heeft op vertrouwen in de sector en dat het effect sterk wisselt per toezichtsdomein. We zien wel dat specifieke vormen van transparantie van informatie een licht positief effect hebben – denk hierbij aan positieve equivalentie frames of benchmarks – maar dat dit effect kleiner is in vergelijking met het effect op vertrouwen in de toezichthouder. Dit zou deels verklaard kunnen worden doordat transparantie een *gemedieerd* effect heeft op vertrouwen in een sector: transparantie zorgt voor meer vertrouwen in een toezichthouder en meer vertrouwen in een toezichthouder zorgt op zijn beurt voor meer vertrouwen in de onder toezicht staande sector. Echter, meer onderzoek is nodig om de oorzakelijkheid van dit verband vast te stellen. Wij gaan hierna in op deze en andere onderzoeksaanbevelingen.

Onderzoeksaanbeveling 1: onderzoek aard en richting van de relatie tussen vertrouwen in de sector en vertrouwen in de toezichthouder

Op basis van de resultaten konden we *niet* concluderen dat er een interactie-effect bestaat van vertrouwen in de toezichthouder op de relatie tussen transparantie en vertrouwen in de sector. Op grond van de literatuur was onze verwachting dat men eerder geneigd is om op informatie te vertrouwen en hiernaar te handelen als een individu meer vertrouwen heeft in de bron van deze informatie (bijv. James & Van Ryzin, 2016).

Hoewel we dit interactie-effect niet hebben kunnen vaststellen, hebben we wel een correlatie gevonden tussen de twee vormen van vertrouwen: wanneer er meer vertrouwen is in de toezichthouder, hangt dit samen met meer vertrouwen in de sector. Echter, dit betekent niet met zekerheid dat meer vertrouwen in de toezichthouder ook meer vertrouwen in de sector veroorzaakt. Natuurlijk kan het zijn dat de toezichthouder, door te laten zien dat hij een bepaalde sector controleert en inspecteert, het vertrouwen in deze sector doet stijgen.

Tegelijkertijd kan het oorzakelijk verband ook de andere kant opgaan. Een burger met veel vertrouwen in bijvoorbeeld de nucleaire sector zou op basis daarvan kunnen beredeneren dat de ANVS haar werk goed doet.

Vermoedelijk kunnen beide causale verbanden voorkomen, maar het is interessant om te weten welke richting (toezicht → sector óf sector → toezicht) het sterkste is. Vervolgonderzoek zou dit nader kunnen onderzoeken aan de hand van kwalitatieve interviews met burgers. Een andere mogelijkheid is om door middel van specifieke experimentele designs, zoals causale mediatie, deze causaliteit te onderzoeken (zie Imai et al., 2011).

Onderzoeksaanbeveling 2: onderzoek naast toezichtsbevindingen ook andere vormen van transparantie

In dit onderzoek hebben we hoofdzakelijk gekeken naar de effecten van toezichtsbevindingen en hoe deze gepresenteerd worden. De reden voor deze keuze was dat dit een vorm van transparantie is die veel in de belangstelling staat en op interesse van burgers kan rekenen (bijv. Van Erp & Van der Wal, 2011). Echter, zoals we in het theoretisch kader en het kwalitatieve onderzoek hebben gezien, zijn er diverse andere aspecten van transparantie denkbaar. Naast onze focus op *output*-georiënteerde transparantie, is er ook transparantie van tussenuitkomsten (*throughput*). Hierbij kan gedacht worden aan zaken als het aantal controles of inspecties dat is uitgevoerd. Ook kan transparantie zich richten op *input* (zoals budgetten) of *outcome*, zoals de daadwerkelijke effecten die een toezichthouder heeft gehad op regelnaleving of het voorkomen van incidenten. Hoewel deze variaties in transparantie minder gebruikelijk zijn, is het wel belangrijk om te realiseren dat wij ons hier op slechts één, weliswaar veelvoorkomende, verschijningsvorm van transparantie hebben gericht. Vervolgonderzoek zou ook andere verschijningsvormen kunnen toetsen.

Een tweede aspect van transparantie in het toezicht betreft toezichtreacties. We hebben in dit onderzoek gezien dat ‘sanctioneren’ als toezichtreactie resulteerde in meer vertrouwen in de toezichthouder. Echter, er zijn veel meer reacties van een toezichthouder denkbaar. Immers, niet elke geconstateerde overtreding zal leiden tot een harde sanctie. Integendeel, in veel situaties is een onder toezicht staande partij niet kwaadwillend en kan een lichtere sanctie – zoals een waarschuwing of een goede voorlichting – veel effectiever zijn (Ayres & Braithwaite, 1992; Van de Bunt, Van Erp & Van Wingerde, 2007). In dit onderzoek hebben we laten zien dat één specifieke reactie inderdaad effect kan hebben, maar er is nog weinig bekend over de effecten van andersoortige reacties op het vertrouwen van burgers in de toezichthouder of de sector. Een experiment van Grimmelikhuijsen et al. (2019) geeft wel indicaties dat mildere reacties doorgaans op minder acceptatie van het publiek kunnen rekenen. Hier zou toekomstig onderzoek systematischer op in kunnen gaan.

Onderzoeksaanbeveling 3: toets systematischer verschillen tussen diverse toezichtsdomeinen en sectoren

Een belangrijke ‘bijvangst’ van dit onderzoek zijn de gevonden verschillen tussen de drie toezichthouders. Hoewel de algemene patronen wat betreft het effect

van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder ongeveer hetzelfde zijn, zien we wel dat transparantie een ander effect heeft op sectorvertrouwen bij met name de ANVS. Echter, omdat we niet systematisch hebben gevarieerd op kenmerken van de toezichthouders en sectoren kunnen we geen sluitende verklaring geven. Het zou kunnen dat de aard van de toezichthouder zorgt voor andere effecten van transparantie. De ANVS is minder bekend onder het publiek. Ook controleert zij, anders dan bijvoorbeeld de ACM, meer op naleving van veiligheidsprotocollen. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat mensen hier, wanneer zij dan iets lezen over de ANVS, anders op reageren.

Aan de andere kant zijn ook de onder toezicht staande sectoren verschillend. Zo is de nucleaire sector veel ongrijpbaarder voor burgers dan sectoren waar zij veel directer mee te maken hebben, zoals de webwinkel- en tandartssector hebben. Kortom, de meeste mensen hebben weinig directe ervaring met deze sector, maar ervaren mogelijk een groter risico als er iets misgaat bij deze sector, in tegenstelling tot bij de tandarts- en webwinkelsector. Door transparantie springt dit risico meer in het oog en leidt het tot minder vertrouwen. Ook ontbreekt in deze sector een handelingsperspectief: waar klanten met hun 'voeten kunnen stemmen' door een andere tandarts te nemen of te winkelen bij een andere webwinkel, ontbreekt een dergelijk handelingsperspectief bij de nucleaire sector.

Hieraan gerelateerd is het feit dat we per toezichthouder één sector hebben onderzocht. Dit terwijl iedere toezichthouder toezicht houdt op meerdere sectoren. Zo controleert de ANVS naast nucleaire installaties ook stralingsbescherming, de IGJ ook ziekenhuizen, ouderen- en jeugdzorg en de ACM ook de energie- en postmarkt. Bij al deze sectoren hebben burgers a priori andere beelden. Informatie over deze sectoren van toezichthouders heeft daarom mogelijk andere invloeden op burgers. Zo zal het beeld van een sector die men goed kent, minder snel veranderen dan een onbekende sector. Een sterk in de basis gewantrouwd sector zal niet snel meer of minder vertrouwen krijgen.

Binnen de kaders van dit onderzoek was het niet mogelijk om al deze mogelijke variaties systematisch te toetsen, maar om een vollediger zicht te krijgen op de effecten van transparantie in de toezichthouder en in de sector is het systematischer toetsen op verschillende sectoren (bekend of bekend, vertrouwd of gewantrouwd, aard van de sector) en verschillende toezichthouders (bekend of onbekend, aard van toezichthouder) aan te raden.

9.4 ZORGT TRANSPARANTIE VOOR SPANNING TUSSEN VERTROUWEN IN SECTOR EN TOEZICHTHOUDER?

In de inleiding stelden we dat transparantie in het toezicht aan belang heeft gewonnen en inmiddels wettelijk is verankerd. Tevens wierpen we de vraag op of dit niet zorgt voor toenemende spanning tussen vertrouwen in de toezichthouder en vertrouwen in de onder toezicht staande sector. Immers, wanneer een toezichthouder misstanden in een sector aankaart, kan dit goed zijn voor het publiek vertrouwen in de toezichthouder, maar mogelijk gaat dit ten koste

van de sector die kritisch wordt benaderd. Uit dit onderzoek blijkt dat deze spanning in beperkte mate lijkt op te gaan. We zien dat vertrouwen in de sector ook kan stijgen door transparantie (zoals bij de tandartszorg) of dat specifieke vormen van transparantie een positief effect hebben (zoals benchmarks of positieve frames bij webwinkels). Een geval waarin we wel een spanning zien terugkomen, is in de nucleaire sector. Hoewel ons onderzoek geen sluitende verklaring biedt voor dit verschil, kan het zijn dat burgers mogelijk een groter risico ervaren als er iets misgaat bij deze sector, in tegenstelling tot bij de tandarts- en webwinkelsector. Transparantie kan dit risico bij mensen oproepen en versterken, en daardoor negatief uitwerken op vertrouwen in de sector. Er is meer onderzoek nodig om erachter te komen onder welke omstandigheden de spanning tussen de twee vormen van vertrouwen wel of niet optreedt.

De belangrijkste conclusie is dat er niet per definitie een spanning ontstaat tussen de twee vormen van vertrouwen door transparantie, maar dat deze per sector kan verschillen. Dit is positief nieuws voor toezichthouders die transparantiebeleid aan het ontwikkelen zijn. Tegelijkertijd is het belangrijk om ook hier te benoemen dat we ons niet blind moeten staren op het effect van transparantie op vertrouwen van burgers. Uit eerder onderzoek, en ook uit de interviews met de toezichthouders, blijkt dat andere belangrijke overwegingen een rol spelen in de discussie over transparantie in het toezicht, zoals de relatie met onder toezicht staande instellingen of de kwaliteit van de toezichtsinformatie zelf (zie bijv. Van Erp, 2011; Weenink et al., 2019; De Boer, 2020).

Het argument dat transparantie bijdraagt aan vertrouwen is veel gehoord, maar tot op heden weinig onderzocht. Dat is een lacune in het denken over toezicht, want juist vertrouwen is essentieel voor een goede werking van het toezicht. Zoals Van Twist et al. (2013) het mooi uitdrukken, toezicht is niet alleen het controleren van de naleving maar ook het verspreiden van vertrouwen in het systeem. Juist daarom is het belangrijk dat inzicht bestaat in hoe transparantie precies aan dit vertrouwen bijdraagt. Wij hopen aan dat inzicht een bijdrage te hebben geleverd met dit onderzoek.

LITERATUURLIJST

- Ayres, I., & Braithwaite, J. (1992). *Responsive Regulation*. Oxford, Verenigd Koninkrijk: Oxford University Press.
- de Boer, N. (2018). Street-level Enforcement Style: A Multidimensional Measurement Instrument. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 380-391. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1465954>.
- Bouckaert, G., & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>.
- Bouwman, R., & Grimmelikhuijsen, S. (2016). Experimental public administration from 1992 to 2014. *International Journal of Public Sector Management*, 29(2), 110-131. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2015-0129>.
- Braithwaite, J., & Makkai, T. (1994). Trust and compliance*. *Policing and Society*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.1080/10439463.1994.9964679>.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5de editie). Oxford, Verenigd Koninkrijk: Oxford University Press.
- van de Bunt, H.G., van Erp, J., & van Wingerde, C.G. (2007). Hoe stevig is de piramide van Braithwaite? *Nederlands tijdschrift voor criminologie Criminele sociologie, criminele psychologie, forensische psychiatrie, penologie, jeugdolelinguentie, reclassering*, 386-399. Geraadpleegd van <http://hdl.handle.net/1765/12744>.
- Charbonneau, É., & Van Ryzin, G.G. (2013). Benchmarks and Citizen Judgments of Local Government Performance: Findings from a survey experiment. *Public Management Review*, 17(2), 288-304. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.798027>.
- Cucciniello, M., & Nasi, G. (2014). Transparency for Trust in Government: How Effective is Formal Transparency? *International Journal of Public Administration*, 37(13), 911-921. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.949754>.
- Curtin, D., & Meijer, A.J. (2006). Does transparency strengthen legitimacy? *Information Polity*, 11(2), 109-122. <https://doi.org/10.3233/IP-2006-0091>.
- Dietz, G. (2011). Going back to the source: Why do people trust each other? *Journal of Trust Research*, 1(2), 215-222. <https://doi.org/10.1080/21515581.2011.603514>.
- Dietz, G., & Den Hartog, D.N. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personeel Review*, 35(5), 557-588. <https://doi.org/10.1108/00483480610682299>.
- van Dishoeck, A., Oude Wesselink, S.F., Lingsma, H.F., Steyerberg, E.W., Robben, P.B.M., & Mackenbach, J. P. (2013). Transparantie: is het effect van toezicht te meten? Haalbaarheid van effectmeting door de inspectie. *Ned Tijdschr Geneeskd*, 2013, 157-164. Geraadpleegd van www.ntvg.nl/artikelen/transparantie-het-effect-van-toezicht-te-meten/artikelinfo.
- van Erp, J. (2009, 16 oktober). *Erasmus University Repository: Naming en shaming in het markttoezicht*. Geraadpleegd op 7 mei 2019, van <https://repub.eur.nl/pub/16962/>.

- van Erp, J. (2011). Naming without shaming: The publication of sanctions in the Dutch financial market. *Regulation & Governance*, 5(3), 287-308. <https://doi.org/10.1111/j.1748-5991.2011.01115.x>.
- van Erp, J. (2013). Messy Business: Media Representations of Administrative Sanctions for Corporate Offenders. *Law & Policy*, 35(1-2), 109-139. <https://doi.org/10.1111/lapo.12001>.
- van Erp, J., & van der Wal, G. (2011). Openbaarmaking van inspectie-oordelen. *Tijdschrift voor Toezicht*, 1, 70-74.
- Gerring, J., & Thacker, S.C. (2004). Political Institutions and Corruption: The Role of Unitarism and Parliamentarism. *British Journal of Political Science*, 34(2), 295-330. <https://doi.org/10.1017/s0007123404000067>.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). *Transparency and trust. An experimental study of online disclosure and trust in government* (Proefschrift). Geraadpleegd van <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/218113>.
- Grimmelikhuijsen, S., De Vries, F., & Zijlstra, W.G. (2018). Breaking bad news without breaking trust: The effects of a press release and newspaper coverage on perceived trustworthiness. *Journal of Behavioral Public Administration*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.30636/jbpa.11.16>.
- Grimmelikhuijsen, S., Herkes, F., Leistikow, L., Verkroost, J., de Vries, F., & Zijlstra, W.G. (2019). Can transparency of regulatory decisions increase citizen trust? Evidence from a representative survey experiment. *Regulation & Governance* <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1111/rego.12278>.
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A.L., & Tummers, L. (2017). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>.
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2015). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583-601. <https://doi.org/10.1177/0020852315585950>.
- Grimmelikhuijsen, S., & Tummers, L. (2016, 12 september). "Het is tijd voor een gedragsbestuurskunde". Geraadpleegd op 17 december 2019, van <https://platformoverheid.nl/artikel/is-tijd-gedragsbestuurskunde/>.
- Gunningham, N., & Sinclair, D. (2009). Organizational Trust and the Limits of Management-Based Regulation. *Law & Society Review*, 43(4), 865-900. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5893.2009.00391.x>.
- Heimer, C.A., & Gazley, J.L. (2012). Performing Regulation: Transcending Regulatory Ritualism in HIV Clinics. *Law & Society Review*, 46(4), 853-887. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5893.2012.00519.x>.
- Hood, C., & Heald, D. (2006). Transparency: The Key to Better Governance? *Oxford University Press for The British Academy*, 135. <https://doi.org/10.5871/bacad/9780197263839.001.0001>.
- Imai, K., Keele, L., Tingley, D., & Yamamoto, T. (2011). Unpacking the Black Box of Causality: Learning about Causal Mechanisms from Experimental and Observational Studies. *American Political Science Review*, 105(4), 765-789. <https://doi.org/10.1017/s0003055411000414>.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg. (2008). *Transparant en veilig: Werkplan IGZ 2008*. Geraadpleegd van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31200-XVI-20-b2.pdf>.
- James, O., & Van Ryzin, G.G. (2016). Incredibly Good Performance. *The American Review of Public Administration*, 47(1), 23-35. <https://doi.org/10.1177/0275074015580390>.
- Löfstedt, R., & Way, D. (2014). Transparency and trust in the European pharmaceutical sector: outcomes from an experimental study. *Journal of Risk Research*, 19(9), 1082-1103. <https://doi.org/10.1080/13669877.2014.919517>.
- Lucassen, T., & Schraagen, J.M. (2013). The influence of source cues and topic familiarity on credibility evaluation. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1387-1392. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.036>.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>.

- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1(1), 23-63. <https://doi.org/10.1080/21515581.2011.552424>.
- McKnight, D.H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334-359. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>.
- Meijer, A., Homburg, V., & Bekkers, V. (2007). *Toezicht 2.0 Onderzoek naar toezicht, transparantie, burgers en compliance in het informatietijdperk*. Geraadpleegd van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/toezicht-20-onderzoek-naar-toezicht-transparantie-burgers-en-compliance-in-het-informatietijdperk/>.
- Meijer, A.J. (2004). *Vreemde ogen dwingen. De betekenis van internet voor maatschappelijke controle in de publieke sector*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Meijer, A.J., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10-29. <https://doi.org/10.1177/0020852311429533>.
- Meijer, A.J., & Homburg, V. (2009). Disclosure and compliance: The "pillory" as an innovative regulatory instrument. *Information Polity*, 14(4), 279-294. <https://doi.org/10.3233/IP-2009-0191>.
- van Montfort, C.J. (2010 0). Ontwikkelingen in toezicht en verantwoording bij instellingen op afstand. *Tijdschrift voor Toezicht*, 1(1). Geraadpleegd van <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/ontwikkelingen-in-toezicht-en-verantwoording-bij-instellingen-op-afstand>.
- Murphy, K. (2004). The Role of Trust in Nurturing Compliance: A Study of Accused Tax Avoiders. *Law and Human Behavior*, 28(2), 187-209. <https://doi.org/10.1023/b:lahu.0000022322.94776.ca>.
- Mussweiler, T. (2003). Comparison processes in social judgment: Mechanisms and consequences. *Psychological Review*, 110(3), 472-489. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.110.3.472>.
- Nisbett, R., & Ross, L. (1980). Human Inference: Strategies and Shortcomings of Social Judgment. *The Philosophical Review*, 92(3), 462. <https://doi.org/10.2307/2184495>.
- Olsen, A.L. (2015). Citizen (Dis)satisfaction: An Experimental Equivalence Framing Study. *Public Administration Review*, 75(3), 469-478. <https://doi.org/10.1111/puar.12337>.
- Olsen, A.L. (2017). Compared to What? How Social and Historical Reference Points Affect Citizens' Performance Evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(4), 562-580. <https://doi.org/10.1093/jopart/mux023>.
- Ottow, A. (2015). *Market and Competition Authorities: Good Agency Principles*. Oxford University Press. Geraadpleegd van www.oxfordscholarship-com.proxy.library.uu.nl/view/10.1093/acprof:oso/9780198733041.001.0001/acprof-9780198733041.
- Pauw-Fikkert, L., Six, F., & Robben, P. (2014). Vertrouwen in toezichtbeleid. *Beleid en Maatschappij*, 41(3), 185-204. <https://doi.org/10.5553/BenM/138900692014041003002>.
- Petersen, M.B., & Aarøe, L. (2013). Politics in the Mind's Eye: Imagination as a Link between Social and Political Cognition. *American Political Science Review*, 107(2), 275-293. <https://doi.org/10.1017/s0003055413000026>.
- Pettus, C., & Diener, E. (1977). Factors Affecting the Effectiveness of Abstract versus Concrete Information. *The Journal of Social Psychology*, 103(2), 233-242. <https://doi.org/10.1080/00224545.1977.9713322>.
- Prat, A. (2005). The wrong kind of transparency. *American Economic Review*, 95(3), 862-877.
- Rabin, M. (1998). Psychology and Economics. *Journal of Economic Literature*, 36(1), 11-46.
- Robben, P.B.M. (2010). *Toezicht in een glazen huis: De effectiviteit van het toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg*. Geraadpleegd van <http://hdl.handle.net/1765/39517>.
- Schillemans, T. (2012). *Mediatization of Public Services: How Organizations Adapt to News Media*. Geraadpleegd van www.researchgate.net/publication/282121868_Mediatization_of_Public_Services_How_Organizations_Adapt_to_News_Media.
- Scholtes, E. 2012. *Transparantie: icoon van een dolende overheid*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Six, F., & Verhoest, K. (2017). *Trust in Regulatory Regimes*. Cheltenham, Verenigd Koninkrijk: Edward Elgar Publishing.

- Slovic, P. (2010). *The Feeling of Risk: New Perspectives on Risk Perception*. Geraadpleegd van www.taylorfrancis.com/books/e/9781849776677/chapters/10.4324/9781849776677-12.
- Stoopendaal, A., & Bouwman, R. (2018). *Ruimte voor vertrouwen: de dynamiek van vertrouwen in het toezicht op zorg*. Geraadpleegd van www.nivel.nl/nl/publicatie/ruimte-voor-vertrouwen-de-dynamiek-van-vertrouwen-het-toezicht-op-zorg.
- 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 Regeeringsbeleid*. Geraadpleegd van www.wrr.nl/publicaties/publicaties/2013/01/10/over-hijgerigheid-en-lange-adem-een-verkenning-van-de-relatie-tussen-toezicht-en-media-67.
- de Vries, F. (2016, 29 maart). *Leidt transparantie tot meer vertrouwen in de toezichthouder?* [Oratie]. Geraadpleegd op 9 mei 2019, van www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2016/mrt/femke-de-vries-oratie.
- de Vries, F., & Hoogendoorn-Koster, E. (2017). *Effecten van openbaarmaking van inspectieresultaten. Een studie naar de in de literatuur beschreven effecten van transparantie in het toezicht en naar de empirisch onderbouwde effecten van openbaarmaking van inspectieresultaten*. Geraadpleegd op 10 mei 2019, van https://netwerk.publiektoezicht.nl/user_sessions/new.
- de Vries, F., Zijlstra, W., & Grimmelikhuisen, S. (2017). Wat is het effect van transparante toezichthouders op het vertrouwen van de burger? Een experimentele studie. *Beleid En Maatschappij* 44(1), 5-26.
- van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913. <https://doi.org/10.1081/pad-120019352>.
- van de Walle, S., & Six, F. (2014). Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 16(2), 158-174. <https://doi.org/10.1080/13876988.2013.785146>.
- Welch, E.W., Hinnant, C.C., & Moon, M.J. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>.
- Weenink, J.W., Wallenburg, I., & Bal, R. (2019). De openbaarmaking van toetsingskaders door de IGJ. Een verkenning van de consequenties voor zorgaanbieders, inspecteurs en de kwaliteit van zorg. Geraadpleegd van www.eur.nl/sites/corporate/files/2019-10/eindrapport-de-openbaarmaking-van-toetsingskaders-door-de-igj.pdf.
- WRR. (2013). *Toe zien op publieke belangen. Naar een verruimd perspectief op rijkstoezicht* (89). Geraadpleegd van www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2013/09/09/toe zien-op-publieke-belangen-naar-een-verruimd-perspectief-op-rijkstoezicht.
- WRR. (2014). *Met kennis van gedrag beleid maken* (1ste editie). Amsterdam: Amsterdam University Press.

BIJLAGEN

BIJLAGE A | METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING BIJ HOOFDSTUK 6

Bijlage A1. Casus- en respondentselectie

Bij de casusselectie hebben we uiteenlopende soorten toezichthouders geselecteerd. Zo variëren de toezichthouders op enkele kenmerken. Voor dit onderzoek zijn relevante kenmerken 1) het soort toezicht (bijvoorbeeld markttoezicht) en 2) bekendheid van de toezichthouder.

Als het gaat om het soort toezicht, is de ACM is een markttoezichthouder, terwijl de ANVS toezicht houdt op veiligheidsaspecten, de IGJ houdt toezicht op zorgkwaliteit en de Belastingdienst houdt toezicht in een financieel domein. Wij hebben dus gekozen voor een gevarieerde casusselectie om een divers beeld te krijgen van transparantie-instrumenten en gepercipieerde effecten (*maximum variation sampling*, zie Bryman, 2016). Om het onderzoek behapbaar te houden hebben wij ons per toezichthouder gericht op een specifieke sector. Bij de ACM gaat het om de digitale economie en in het bijzonder webwinkels, bij de ANVS de nucleaire sector, bij de IGJ de mondzorgsector en bij de Belastingdienst hebben we ons niet op een specifieke sector gericht. Bij de Belastingdienst spelen veel onderwerpen die niet specifiek zijn voor een sector.

Voor de interviewselectie hebben we gelet op de volgende aspecten. Ten eerste hebben wij minimaal twee medewerkers per toezichthouder gesproken om de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten. Ook hebben wij getracht om bij de selectie van geïnterviewden verschillende soorten medewerkers te spreken. Zo hebben we gesproken met medewerkers wier hoofdtaak communicatie of transparantiebeleid was, maar binnen iedere organisatie hebben we daarnaast minimaal één medewerker gesproken die toezichtinhoudelijk werk verricht, zoals een inspecteur. We hebben gebruikgemaakt van ons eigen netwerk en het netwerk van de begeleidingscommissie om met de juiste toezichthouders en medewerkers in contact te komen. Tabel 1 geeft een geanonimiseerd overzicht van de geïnterviewden.

Tabel 1 **Overzicht van de geïnterviewden**

Code	Toezichthouder	Functie
IGJ-1	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Senior inspecteur
IGJ-2	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Senior inspecteur
IGJ-3	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Senior adviseur
IGJ-4	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Inspecteur
IGJ-5	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Inspecteur
ANVS-1 (duo-interview)	Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling	Coördinator openbaarmaking
ANVS-1 (duo-interview)	Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling	Manager Communicatie
BD-1	Belastingdienst	Manager Directie
BD-2 (duo-interview)	Belastingdienst	Wetenschappelijk medewerker
BD-2 (duo-interview)	Belastingdienst	Wetenschappelijk medewerker
BD-3	Belastingdienst	Communicatieadviseur
ACM-1	Autoriteit Consument en Markt	Communicatieadviseur
ACM-2	Autoriteit Consument en Markt	Toezichthouder
ACM-3	Autoriteit Consument en Markt	Teammanager

Bijlage A2. Uitwerking en analyse van de interviews

We hebben semi-gestructureerde interviews gehouden. Dit houdt in dat we hebben gewerkt met een gestandaardiseerde topiclijst gebaseerd op de literatuurstudie in dit onderzoek, waarbij ruimte was om door te vragen. Op deze wijze konden we consequent dezelfde vragen stellen, maar was er ook ruimte om verschillen in context naar voren te laten komen door bijvoorbeeld verdiepende en aanvullende vragen te stellen. De vragen zijn in het schema hieronder weergegeven (zie tabel 2). Om de betrouwbaarheid van de data verder te vergroten, zijn alle gesprekken opgenomen en opgeslagen op een beveiligde netwerkschijf. Deze opnamen zijn vier weken na de publicatie van het rapport verwijderd. De opnamen zijn vervolgens samengevat op hoofdpunten (2 à 3 A4). Dit document is teruggekoppeld naar de geïnterviewden ter controle op onjuistheden. Geïnterviewden verleenden hun medewerking op basis van anonimiteit. Dat betekent dat resultaten uit dit onderzoek niet te herleiden zullen zijn tot specifieke personen.

De gecorrigeerde verslagen zijn gebruikt in de analyse van de kwalitatieve resultaten. We hebben de gesprekken geannoteerd per onderdeel (transparantie, vertrouwen in de toezichthouder en vertrouwen in de sector) en vervolgens hebben we alle verslagen onderling vergeleken op gemene delers, maar ook op verschillen tussen toezichthouders.

Tabel 2 **Overzicht kwalitatieve vragenlijst**

Onderdeel 1. Transparantie	Kunt u vertellen wat u verstaat onder transparantie (binnen uw werk/organisatie)? Wat voor beleid omtrent transparantie wordt binnen de organisatie gehanteerd? Wat voor instrumenten zetten jullie in op het gebied van transparantie? Op welke manier wordt informatie openbaar gemaakt?
Onderdeel 2. Vertrouwen in de toezichthouder	Wat denkt u dat het effect is van transparantie op het vertrouwen in de toezichthouder? Denkt u dat transparantie ook afbreuk zou kunnen doen aan het vertrouwen in de toezichthouder?
Onderdeel 3. Vertrouwen in de sector	Denkt u dat transparantie invloed heeft op het vertrouwen dat mensen in de sector hebben? Is het vergroten van het vertrouwen in de sector een doelstelling van jullie als toezichthouder? Is het voor jullie belangrijk dat er vertrouwen in de sector is?

Bijlage A3. Steekproef

In het experiment maken we gebruik van een representatieve steekproef van $n = 4504$ respondenten via het online panel van Dynata. De dataverzameling is gedaan middels de online survey software Qualtrics. Voordat de vragenlijst opgezet is voor dataverzameling, zijn de vragen en scenario's met de begeleidingscommissie besproken. Op basis van deze feedback zijn enkele scenario's aangescherpt in bewoordingen. Alle data is verzameld tussen 8 oktober 2019 en 20 oktober 2019.

In totaal zijn 5303 mensen aan de vragenlijst begonnen, waarvan 4504 respondenten de attentie check goed hebben ingevuld. Omdat het voor het experiment belangrijk is dat respondenten enige aandacht hebben voor het lezen van de tekst en er niet gedachteloos doorheen klikken, hebben we ervoor gekozen om de analyses uit te voeren enkel met diegenen die de attentie-check goed doorlopen hebben (zie bijv. Berinsky et al., 2014; Oppenheimer et al., 2009).

De gemiddelde leeftijd in de steekproef was 43,8 jaar ($SD = 13,7$). Deelnemers zijn daarmee 1,82 jaar ouder dan het gemiddelde in Nederland (42 jaar).¹³ Dit verschil kan komen doordat alleen deelnemers van 18 jaar en ouder mee mochten doen aan het experiment.

In de steekproef is 53,8 procent van de deelnemers vrouw, 46,0 procent man en 0,1 procent heeft 'overig' ingevuld. Dit is een licht verschil met de Nederlandse bevolking waar 50,3 procent vrouw is. Uit analyse blijkt het verschil tussen de steekproef en de Nederlandse bevolking op toeval berust ($\chi^2 = 0,61$, $df = 3$, $p = 0,89$).

13 <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/37296ned/table?ts=1572609366868>.

Wat betreft opleidingsniveau is onze steekproef relatief hoogopgeleid in vergelijking met de rest van Nederland. 12,2 procent van de deelnemers is laagopgeleid (basisonderwijs en lager beroepsonderwijs), 44,3 procent is middelbaar opgeleid (havo, vwo, mbo) en 43,4 procent van de steekproef is hoogopgeleid (hbo en wo). In de populatie is deze verdeling 31, 38 en 30 procent. De categorie laagopgeleid is sterk ondervertegenwoordigd ($\chi^2 = 19,23$, $df = 2$, $p < 0,001$). De steekproef is dus niet geheel representatief wat betreft opleidingsniveau. Voor de uitkomsten van het experiment is dat geen groot probleem, omdat we op zoek zijn naar causale verbanden waarbij het juist gaat om de interne validiteit.

Bijlage A4. Vragen en betrouwbaarheid meetschalen

In dit experiment wordt gekeken naar de effecten van verschillende soorten transparantie op vertrouwen in de toezichthouder en vertrouwen in de sector. De verschillende typen transparantie zijn besproken bij de experimentele condities. Het vertrouwen is in dit experiment gemeten middels een ingekorte versie van de gevalideerde meetschaal gebaseerd op Grimmelikhuijsen en Knies (2017). De vragenlijst is toegepast op de context van het toezicht door steeds de toezichthouders in de vragen op te nemen, dan wel door de sector in de vragen op te nemen. De betrouwbaarheid van alle 24 vragen die gaan over vertrouwen in de ACM, IGJ en ANVS geven een Cronbachs alpha van 0,916, wat hoog is. Een exploratieve factoranalyse¹⁴ laat zien dat er drie clusters zijn in de data. De clusters hangen samen met de verschillende toezichthouders. Het is daarom zinvol om naast de *overall* betrouwbaarheid van vertrouwen te kijken naar de betrouwbaarheid van de vertrouwensschaal voor de verschillende toezichthouders. De analyse laat zien dat er steeds één onderliggende dimensie is als we kijken naar het vertrouwen in toezichthouders. Dat houdt aanvullend in dat de vragen in de meetschaal voldoende hetzelfde onderliggende concept meten (vertrouwen). Omdat de betrouwbaarheid steeds hoger is dan $\alpha = 0,7$ kunnen we de schalen voor vertrouwen in de toezichthouders en vertrouwen in de sectoren goed gebruiken voor verdere analyse.

14 Eigenvalue 1,5, Varimax, loadings boven de 0,7 behouden.

Tabel 3 Vragen over vertrouwen in toezichthouders, gebaseerd op Grimmelikhuijsen en Knies (2017)

Vraag (helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens)	Factor loading ACM	Factor loading IGJ	Factor loading ANVS
De ACM/IGJ/ANVS ¹⁵ is eerlijk over welke bedrijven de regels naleven	0,822	0,818	0,823
Het belang van de burger, niet dat van bedrijven, staat voorop bij de ACM/IGJ/ANVS	0,786	0,763	0,773
De ACM/IGJ/ANVS voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit	0,838	0,839	0,822
De ACM/IGJ/ANVS is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder	0,819	0,827	0,801
Betrouwbaarheid schaal (Cronbachs Alpha)	0,832	0,826	0,818

Dezelfde procedure hebben we gevolgd om te kijken of de vragen die gaan over het vertrouwen in de sector waarop toezicht gehouden wordt eveneens betrouwbaar zijn. Ook uit deze analyse blijkt dat er steeds voor de verschillende sectoren één construct is dat het vertrouwen meet. Ook in dit geval is de betrouwbaarheid hoog (boven de 0,7) en kunnen de vragen gebruikt worden in een afzonderlijke schaal voor de afzonderlijke sectoren.

Tabel 4 Vragen over vertrouwen in sector, gebaseerd op Grimmelikhuijsen en Knies (2017)

Vraag (helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens)	Factor loading ACM	Factor loading IGJ	Factor loading ANVS
De meeste webshops ¹⁶ houden zich aan de regels	0,840	0,830	0,827
De meeste webshops zijn eerlijk tegenover hun klanten	0,851	0,835	0,859
De meeste webshops zullen hun klanten niet misleiden	0,825	0,833	0,843
De meeste webshops zijn in staat om zich effectief aan nieuwe regels te houden	0,792	0,810	0,788
Betrouwbaarheid schaal (Cronbachs Alpha)	0,846	0,846	0,849

15 Steeds is de toezichthouder aangepast aan het scenario dat de respondenten gelezen hebben.

16 Steeds is de sector/casus aangepast aan het scenario dat de deelnemers hebben gelezen.

BIJLAGE B | ADDITIONELE ANALYSES NIET GEKOPPELD AAN EEN SPECIFIEKE HYPOTHESE

Tabel 5 Additionele analyses

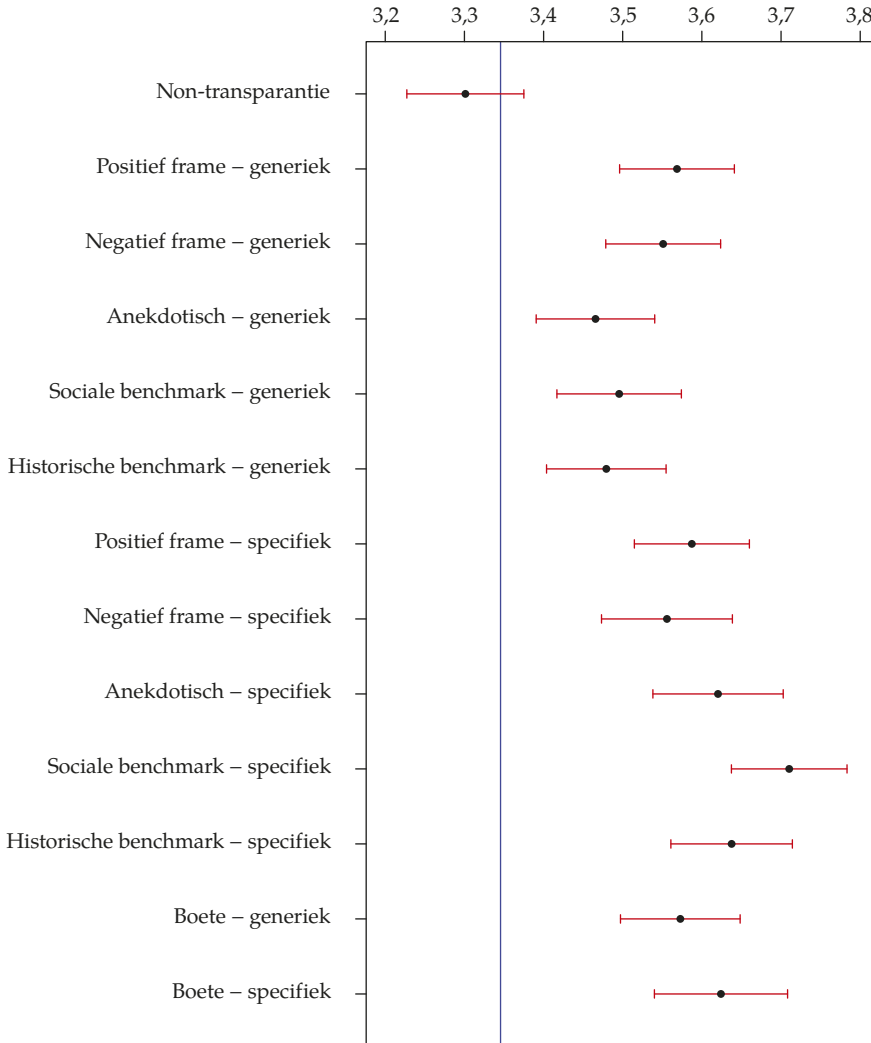
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Geslacht (M)	1										
2	Leeftijd	-,085**	1									
3	Politiek links/rechts	-,108**	-,014	1								
4	Opleiding	-0,020	-,231**	-,034*	1							
5	ACM Vertrouwen	0,011	,038*	,027	,050**	1						
6	ACM sectorvertrouwen	-0,007	-,017	,025	,054**	,371**	1					
7	ANVS sectorvertrouwen	-,106**	-,056**	,065**	,075**	,286**	,331**	1				
8	ANVS vertrouwen	-0,030	,043**	,000	,054**	,539**	,294**	,443**	1			
9	IGJ vertrouwen	-0,006	-,004	-,012	,073**	,572**	,312**	,330**	,578**	1		
10	IGJ sector vertrouwen	-0,031	,059**	,002	,062**	,375**	,423**	,394**	,407**	,459**	1	
11	Voorkennis	-,160**	-,009	,063**	,107**	,119**	,093**	,150**	,115**	,072**	,081**	1
12	Nakennis	-,085**	-,066**	,028	,115**	,241**	,163**	,193**	,248**	,239**	,184**	,559**

* Significant bij $p < 0,05$ (2-zijdige toets).

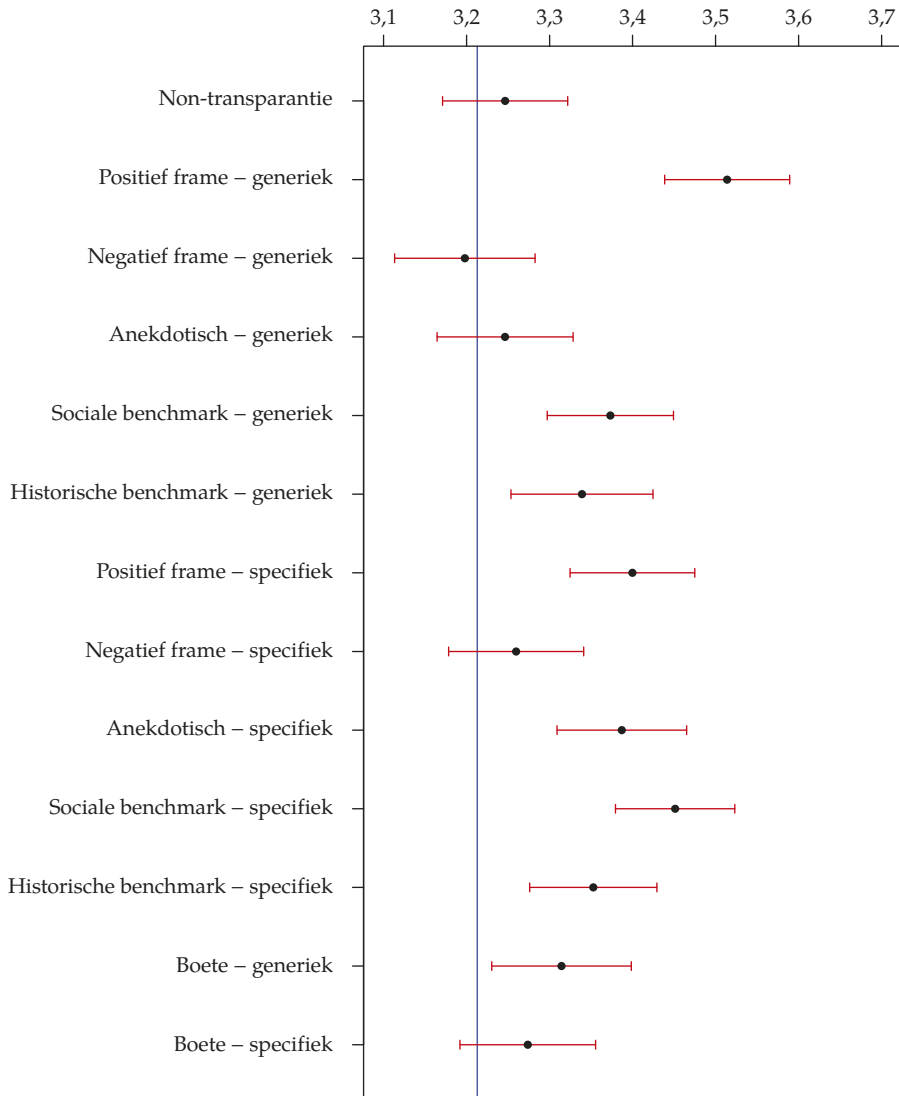
** Significant bij $p < 0,01$ (2-zijdige toets).

Onderstaande figuren geven het vertrouwen in iedere experimentele conditie weer. Over het algemeen kunnen we constateren dat het vertrouwen in de toezichthouders gemiddeld hoger is dan in de sectoren. Een tweede observatie is dat de relatie tussen transparantie en vertrouwen met name voor toezichthouders positief is. Voor de sectoren zijn er ook effecten, maar wel in beperktere mate.

Figuur 1 Gemiddelde score op vertrouwen (1-zeer weinig, 5-zeer veel) voor toezichthouders, uitgesplitst naar experimentele condities; de blauwe lijn laat de score voor de neutrale controleconditie zien

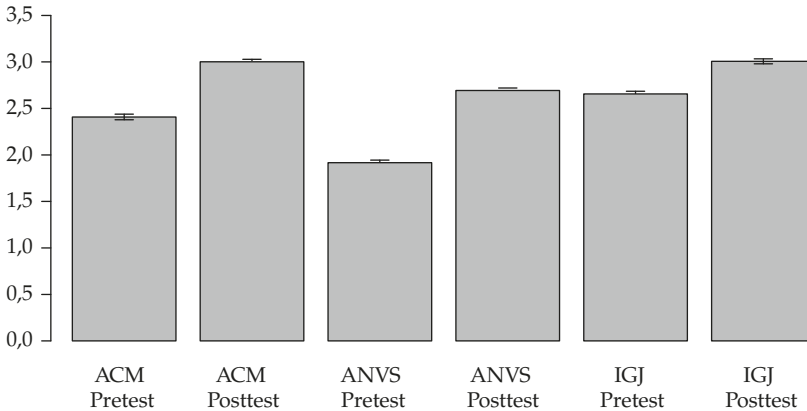


Figuur 2 Gemiddelde score op vertrouwen (1-zeer weinig, 5-zeer veel) voor sectoren van de toezichthouders, uitgesplitst naar experimentele condities; de blauwe lijn laat de score voor de neutrale controleconditie (zonder informatie over transparantie) zien



Ten tweede bekijken we of deelnemers door het experiment meer zelf gerapporteerde kennis hebben over toezichthouders. Hoewel dit niet het hoofddoel was van het experiment is het wel interessant om te weten wat het basisoniveau van kennis is bij de start van het experiment en na afloop. We hebben hierbij gevraagd naar het kennisniveau van toezichthouders die in het experiment zelf zijn meegenomen (dus de ACM, IGJ en ANVS).

Figuur 3 Zelf geschatte kennis van toezichthouders voor en na het experiment



Uit bovenstaande figuur blijkt dat de zelf geschatte kennis toeneemt door deelname aan het experiment. Opvallend is dat de voorkennis van de ANVS het laagst is en de kennistoename het grootst lijkt ten opzichte van de toename bij de andere twee toezichthouders ACM en IGJ. Uit een gepaarde t-toets waarin alle toezichthouders samen zijn genomen, blijkt dat de kennistoename van de toezichthouders statistisch significant is ($t = 48.48, p < 0,001$).

BIJLAGE C | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 1 EN 2

Tabel 6 Regressietabel voor hypothese 1 en 2 (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënt
Positief frame – generiek	0,244 (0,05)***
Negatief frame – generiek	0,227 (0,05)***
Anekdotisch – generiek	0,141 (0,05)**
Sociale benchmark – generiek	0,172 (0,05)***
Historische benchmark – generiek	0,156 (0,05)**
Positief frame – specifiek	0,263 (0,05)***
Negatief frame – specifiek	0,232 (0,05)***
Anekdotisch – specifiek	0,296 (0,05)***
Sociale benchmark – specifiek	0,386 (0,05)***
Historische benchmark – specifiek	0,313 (0,05)***
Boete generiek	0,249 (0,05)***
Boete specifiek	0,300 (0,05)***

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Op basis van hypothese 1a en 1b is een aanvullende regressieanalyse uitgevoerd met vertrouwen in de toezichthouder als afhankelijke variabele. De uitkomsten hiervan worden in de bovenstaande tabel weergegeven. De neutrale conditie en expliciete non-transparantie-cue vormen samen de referentiecategorie. De overige experimentele condities zijn als dummy-variabelen aan het model toegevoegd.

In de tabel zien we dat alle vormen van transparantie zijn positief voor het vertrouwen in de toezichthouder, inclusief informatie over het uitdelen van boetes aan onder toezicht gestelden. Het kleinste positieve effect gaat uit van generieke anekdotische transparantie ($B = 0,141$, $p < ,001$) en het sterkste effect gaat uit van transparantie op basis van een sociale benchmark ($B = 0,386$, $p < 0,001$).

BIJLAGE D | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2A

Tabel 7 Vertrouwen in de sector ten opzichte van positieve framing (standaardfouten tussen haakjes)

Model 1	Coëfficiënt
Negatief frame	-0,225 (.04)***

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Model 1

Hier vergelijken we negatieve framing, bestaande uit alle negatief geframede vormen van transparantie met positieve framing, bestaande uit alle positief geframede vormen van transparantie. De negatieve transparantie is de referentiecategorie. Ten opzichte van negatieve framing heeft positieve transparantie een positief effect op het vertrouwen in de sector.

Tabel 8 Vertrouwen in de sector ten opzichte van non-transparantie (standaardfouten tussen haakjes)

Model 2	Coëfficiënt
Negatief frame – specifiek	-0,013 (.06)
Negatief frame – generiek	-0,048 (.05)
Positief frame – specifiek	0,15 (.05)*
Positief frame – generiek	0,27 (.06)***

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Model 2

In dit model worden de afzonderlijke onderdelen uit model 1 uitgesplitst. Negatieve framing kan specifiek zijn en generiek. Positieve framing kan eveneens specifiek of generiek zijn. In dit model is expliciete non-transparantie de referentiecategorie. Ten opzichte van expliciete non-transparantie heeft positieve framing een positief effect op vertrouwen in de sector.

Tabel 9 Typen framing met de neutrale controleconditie als referentiecategorie

Model 3	Coëfficiënt
Negatief frame – specifiek	-0,05 (0,06)
Negatief frame – generiek	-0,015 (0,06)
Positief frame – specifiek	0,19 (0,06)***
Positief frame – generiek	0,30 (0,06)***

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Model 3

Net als in model 2 zijn negatieve en positieve framing uitgesplitst naar generiek en specifiek. In dit model is echter de neutrale controleconditie de referentiecategorie. Uit dit model blijkt eveneens dat positief geframede transparantie een positief effect heeft op het vertrouwen in de sector.

BIJLAGE E | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2B

Tabel 10 Vertrouwen in de sector (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënt
Anekdotisch	-0,03 (0,035)

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Op basis van hypothese 2b vergelijken we statistische frames met anekdotische frames. In bovenstaand model is het statistische frame de referentiecategorie. Er is geen sprake van statistische significantie, wat inhoudt dat er geen verschil is tussen statistische framing en anekdotische framing als het gaat om vertrouwen in de sector.

Tabel 11 Vertrouwen in de sector (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënten
Anekdotisch	0,10 (0,049)*
Statistisch	0,13 (0,045)**

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Als we aanvullend zowel anekdotische framing als statistische framing vergelijken met de neutrale controleconditie, dan valt op dat beide een positief effect hebben op het vertrouwen in de sector.

BIJLAGE F | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2C

Tabel 12 Vertrouwen in de sector (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënt
Historisch	-0,06 (0,039) ⁺

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Voor hypothese 2c worden alle experimentele condities met sociale benchmark samengevoegd in één categorie. Alle experimentele condities met historische benchmark zijn samengevoegd in een andere categorie. In de bovenstaande regressieanalyse wordt vervolgens transparantie met een sociale benchmark (referentiecategorie) vergeleken met transparantie met een historische benchmark. Er is geen statistisch significant verschil tussen transparantie met daarin een sociale benchmark versus transparantie met een historische benchmark voor het effect op vertrouwen in de sector.

Tabel 13 Vertrouwen in de sector (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënten
Sociale benchmark – specifiek	0,23 (0,06)***
Sociale benchmark – generiek	0,16 (0,06)**
Historische benchmark – specifiek	0,14 (0,06)*
Historische benchmark – generiek	0,12 (0,06)*

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

In een aanvullende analyse hebben we de experimentele condities met een sociale of historische benchmark afzonderlijk in een regressiemodel getoetst. De referentiecategorie is de neutrale controleconditie. Alle benchmarks leiden tot meer vertrouwen in de sector, waarbij de sociale specifieke benchmark het sterkste positieve effect laat zien ten opzichte van de controleconditie.

BIJLAGE G | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2D

Tabel 14 Vertrouwen in de sector (standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënten
Generieke conditie (t.o.v. specifieke conditie)	-0,03 (0,025)

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Voor hypothese 2d worden alle experimentele condities met een generieke vorm van transparantie samengevoegd. Voorts worden alle experimentele condities met een specifieke vorm van transparantie samengevoegd. Vervolgens worden deze specifieke groep vergeleken met de generieke groep, waarbij de specifieke groep als referentie geldt. We vinden geen statistisch significant verschil tussen de experimentele groepen.

Tabel 15 Vertrouwen in de sector (Neutrale controle conditie als referentie)

Conditie	Coëfficiënten
Generiek equivalentie positief	0,30 (0,057)***
Generiek equivalentie negatief	-0,01 (0,056)
Generiek anekdotisch	0,03 (0,056)
Generiek sociale benchmark	0,16 (0,056)**
Generiek historische benchmark	0,13 (0,056)*
Specifiek equivalentie positief	0,19 (0,056)***
Specifiek equivalentie negatief	0,05 (0,056)
Specifiek anekdotisch	0,17 (0,057)**
Specifiek sociale benchmark	0,24 (0,056)***
Specifiek historische benchmark	0,14 (0,056)*

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

In bovenstaand model zijn aanvullend de losse experimentele condities getoetst bij het bestuderen van de verschillen tussen generieke vormen van transparantie en specifieke vormen van transparantie. De neutrale controleconditie is als referentiecategorie gebruikt. Ten opzichte van de controlecondities zijn de meeste

vormen van transparantie, generiek of specifiek, positief voor het vertrouwen in de sector. Met name een positief generiek geframede vorm van transparantie heeft een aanmerkelijk positief effect op het vertrouwen in de sector. Negatieve vormen van transparantie, generiek of specifiek, alsook generieke anekdotische transparantie hebben geen effect op het vertrouwen in de sector.

BIJLAGE H | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 2E

Vertrouwen in de sector en vertrouwen in de toezichthouder.

Tabel 16 Vertrouwen in de sector (neutrale controle conditie als referentie, standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënt
Sanctie	0,08 (0,05)

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Bovenstaande tabel laat zien dat er geen statistisch significant effect is op het vertrouwen in de sector als gevolg van transparantie over het uitdelen van een boete.

Tabel 17 Vertrouwen in de toezichthouder (neutrale controle conditie als referentie, standaardfouten tussen haakjes)

Conditie	Coëfficiënt
Sanctie	0,25 (0,05)***

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

De bovenstaande tabel laat zien dat er een statistisch significant effect is op het vertrouwen in de toezichthouder als gevolg van transparantie over het uitdelen van een boete.

BIJLAGE I | REGRESSIETABEL VOOR HYPOTHESE 3

Tabel 18 Uitkomsten SEM-analyse

Variabelen	Coëfficiënt	Std.Err	P(> z)	Std.lv	Std.all
Vertrouwen sector ~ Transparantie (dummy) (C)	0,018	0,029	0,531	0,018	0,009
Vertrouwen toezichthouder ~ Transparantie (dummy) (A)	0,249	0,029	0,000	0,249	0,134
Vertrouwen sector ~ Vertrouwen toezichthouder (B)	0,381	0,015	0,000	0,381	0,370
Vertrouwen*Transparantie (dummy) (interactie)	0,001	0,017	0,939	0,001	0,003
Variantie	Coëfficiënt	Std.Err	P(> z)	Std.lv	Std.all
Vertrouwen sector	0,394	0,009	0,000	0,394	0,862
Vertrouwen toezichthouder	0,423	0,010	0,000	0,423	0,982
Model	Coëfficiënt	Std.Err	P(> z)	Std.lv	Std.all
C+(A*B)	0,095	0,012	0,000	0,095	0,050
Totaal	0,113	0,031	0,000	0,113	0,059

+ $p < 0,1$; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$; $AIC = 15143,62$; $BIC = 15174,96$

Noot 1: De variabele transparantie is gehercodeerd tot een dummyvariabele waarin non-transparantie en de controleconditie zijn gecodeerd als 0 (niet transparant) en alle overige experimentele condities als 1 (wel transparant). De interactievariabele is gecreëerd door de transparantieconditie te vermenigvuldigen met de vertrouwenscores in de toezichthouder.

Noot 2: Het schalen en centreren van de variabelen levert geen betere *fit* op, terwijl het wel de interpretatie bemoeilijkt. Om deze reden zijn de alle variabelen ongeschaald en ongecentreerd gebruikt.

Hypothese 3 verwacht dat het vertrouwen in de toezichthouder het effect van transparantie op het vertrouwen in de onder toezicht staande sector versterkt. Uit de analyse blijkt dat er geen directe relatie is tussen transparantie en het vertrouwen van burgers in de sector (C). Wel is er een statistisch significante relatie tussen transparantie en het vertrouwen in de toezichthouder (A). Ook leidt het vertrouwen in de toezichthouder direct tot vertrouwen in de sector (B),

waarbij meer vertrouwen in de toezichthouder ook leidt tot meer vertrouwen in de sector.

De interactie tussen transparantie en vertrouwen in de toezichthouder is niet statistisch significant. Dit houdt in dat het vertrouwen van burgers in de toezichthouder het effect van transparantie op vertrouwen niet beïnvloedt. Op basis van deze bevinding moet hypothese 3 afgewezen worden.

BIJLAGE J | COMPLETE VRAGENLIJST VAN HET EXPERIMENT

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek van de Universiteit Utrecht.

Over dit onderzoek

Tijdens het doorlopen van de vragenlijst wordt u gevraagd om een tekst te lezen en uw mening hierover te geven. Uw deelname wordt zeer op prijs gesteld en u draagt bij aan het vergroten van onze kennis over vertrouwen in toezichthoudende instanties.

Deelname aan deze vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

Vrijwillige deelname

Uw deelname is vrijwillig en u kunt op ieder gewenst moment stoppen met de vragenlijst.

Publicatie en anonimiteit van gegevens

De resultaten van dit onderzoek worden mogelijk gepubliceerd in een wetenschappelijk tijdschrift. Er wordt op een vertrouwelijke manier met uw gegevens omgegaan en gepubliceerde resultaten zijn **nooit** te herleiden tot individuen.

Wij slaan **geen** persoonsgegevens op (zoals emailadressen en IP-adressen). Wij zullen u wel vragen naar meer algemene gegevens zoals geslacht en leeftijd. Deze gegevens zijn niet te herleiden tot individuen.

Contact

Als u vragen heeft, kunt u een e-mail sturen naar projectleider van het onderzoek Stephan Grimmelikhuisen via [...]

Door hieronder op 'verder' te klikken geeft u aan dat u voldoende geïnformeerd bent over het doel van het onderzoek en de manier waarop wij omgaan met uw gegevens.

Start van de vragenlijst.

Controlevraag

Voordat we beginnen, willen wij u het volgende voorleggen. In deze drukke tijden hebben mensen niet altijd de tijd om al het nieuws rondom de politiek en overheid te volgen. Sommige mensen besteden wel aandacht aan de politiek, maar zijn niet zorgvuldig in het lezen van vragen. Om aan te tonen dat u de vragen goed hebt gelezen, kunt u hieronder ‘weet ik niet’ invullen. Inderdaad, de vraag hieronder mag u beantwoorden met ‘weet ik niet’.

Hoeveel interesse heeft u in de landelijke politiek?

- Zeer weinig
- Redelijk weinig
- Niet weinig, niet veel
- Redelijk veel
- Zeer veel
- Weet ik niet

Een toezichthouder is een door de overheid aangesteld onafhankelijk instituut dat toeziet op de naleving van wet- en regelgeving door organisaties, beroepsbeoefenaren en burgers.

U krijgt zo een reeks van drie korte krantenberichten over toezichthouders te lezen. Deze berichten zijn niet echt, maar wel realistisch in de zin dat ze echt gebeurd zouden kunnen zijn.

Let op: Voor de betrouwbaarheid van onze onderzoeksresultaten is het belangrijk dat u iedere tekst telkens goed doorleest. U krijgt na de tekst enkele vragen voorgelegd.

Voordat we verder gaan, zijn we benieuwd hoeveel u al weet van de werkzaamheden van enkele toezichthouders. **In hoeverre weet u al iets van onderstaande toezichthouders?**

	Weet ik niets van	Weet ik weinig van	Neutraal	Weet ik redelijk veel van	Weet ik veel van
De Autoriteit Consument en Markt (ACM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onderwijsinspectie (OWI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nederlandse Voedsel- en Waren Autoriteit (NVWA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autoriteit Consument en Markt

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Praktische informatie over de ACM: De ACM is gevestigd aan de Muzenstraat 41 in Den Haag. Het kantoor is op korte loopafstand van Den Haag Centraal Station.

Bezoek aan het kantoor van de ACM is mogelijk op afspraak of na een uitnodiging. Neem een geldig legitimatiebewijs mee als u een bezoek brengt.

Heeft u de tekst gelezen?

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Onderzoeksrapport toezichthouder over informeren van consumenten door webwinkels niet openbaar

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) onderzoekt momenteel of webwinkels zich aan de regels houden voor het informeren van klanten over het retourneren en herroepen van gekochte producten.

De resultaten van het onderzoek bevatten bedrijfsgevoelige informatie en daarom zal deze informatie niet openbaar worden gemaakt. Wel worden de resultaten gedeeld met de bedrijven die zijn onderzocht door de ACM.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

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 vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Toezichthouder legt boete op aan webwinkels die klanten onjuist informeren 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. De bedrijven die de regels hebben overtreden hebben van de ACM een boete opgelegd gekregen.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Klachten van klanten van webwinkels over verstrekken onjuiste informatie over rechten

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat er verschillende klachten van klanten van webwinkels zijn binnengekomen. De klachten gaan vooral over het onjuist informeren door webwinkels over consumentenrechten.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Nederlandse webwinkels informeren hun klanten slechter over hun rechten dan andere landen

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat 90 procent van de Nederlandse webwinkels hun klanten juist informeert over hun consumentenrechten. Dit is een lager percentage dan webwinkels in andere vergelijkbare landen, zoals Duitsland.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich in Nederland vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkels informeren klanten slechter over hun rechten dan jaar geleden
Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat 90 procent van de webwinkels hun klanten juist informeert over hun consumentenrechten. Dit is een achteruitgang ten opzichte van 2018.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich dit jaar meer 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert 90 procent van haar klanten op juiste manier over hun rechten

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat webwinkel Bol.com 90 procent van haar klanten op een juiste manier informeert van hun consumentenrechten.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels

houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert 10 procent van haar klanten op een onjuiste manier over hun rechten

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat webwinkel Bol.com 10 procent van haar klanten op een onjuiste manier informeert van hun consumentenrechten.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert 10 procent van haar klanten op een onjuiste manier over hun rechten

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat webwinkel Bol.com 10 procent van haar klanten op een onjuiste manier informeert van hun consumentenrechten.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral problemen voordoen met het informeren over zaken zoals retourneren van defecte producten en uitstel van betaling. Bol.com heeft voor het overtreden van deze regels van de ACM een boete opgelegd gekregen. 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels

houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert klant onjuist over rechten bij slecht werkende televisie

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat er verschillende klachten van klanten van webwinkels zijn binnengekomen. Deze klachten gingen vooral over het verstrekken van onjuiste informatie over retourneren.

Eén van de klachten is van Maxime van Slooten. Hij heeft bij Bol.com een televisie gekocht van €1999,- die niet naar behoren bleek te werken. Van Slooten kon deze volgens de webwinkel niet retourneren, hoewel hij hier wel recht op had. 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert klanten slechter over hun rechten dan andere webwinkels

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat webwinkel Bol.com 90 procent van haar klanten juist informeert over hun consumentenrechten. Dit is een lager percentage dan webwinkels van vergelijkbare omvang, zoals MediaMarkt en Coolblue.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich vooral 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen

bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Webwinkel Bol.com informeert klanten slechter over hun rechten dan jaar geleden

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) blijkt dat webwinkel Bol.com 90 procent van haar klanten juist informeert over hun consumentenrechten. Dit is een achteruitgang ten opzichte van 2018.

Uit het onderzoek blijkt dat er zich meer 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.

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder, die namens de overheid de belangen van consumenten beschermt en toeziet op eerlijke concurrentie tussen bedrijven. Met als doel een gelijk speelveld met bedrijven die zich aan de regels houden, en goed geïnformeerde consumenten die voor hun recht opkomen. Wanneer bedrijven de regels niet naleven, kan de ACM handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

De volgende stellingen gaan over **uw vertrouwen in de Autoriteit Consument & Markt (ACM)** als toezichthouder op basis van het bericht dat u zojuist gelezen heeft. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De ACM is eerlijk over welke bedrijven de regels naleven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het belang van de burger, niet dat van bedrijven, staat voorop bij de ACM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ACM voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ACM is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De volgende stellingen gaan over **uw vertrouwen in webshops in het algemeen**, één van de sectoren waar de ACM toezicht op houdt. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De meeste webshops houden zich aan de regels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste webshops zijn eerlijk tegenover hun klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste webshops zullen hun klanten niet misleiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste webshops zijn in staat om zich effectief aan nieuwe regels te houden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Praktische informatie over de IGJ: De IGJ is gevestigd in het Stads kantoor in Utrecht. Het Stads kantoor ligt direct naast station Utrecht Centraal aan de kant van de Jaarbeurs.

Bezoek aan het kantoor van IGJ is mogelijk op afspraak of na een uitnodiging. Neem een geldig legitimatiebewijs mee als u een bezoek brengt.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Onderzoek toezichthouder naar vaccinatie medewerkers in de mondzorg niet openbaar

De inspectie heeft in 2019 verschillende mondzorgpraktijken bezocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënisten, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De resultaten van het onderzoek bevatten bedrijfsgevoelige informatie en daarom zullen de resultaten van het onderzoek niet openbaar worden gemaakt. Wel worden de resultaten gedeeld met de praktijken die zijn bezocht door de Inspectie.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

90 procent van medewerkers in de mondzorg voldoende beschermd tegen hepatitis B

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 procent van de medewerkers in de mondzorg voldoende beschermd is tegen hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor

medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

10 procent van medewerkers in de mondzorg onvoldoende beschermd tegen hepatitis B

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 10 procent van de medewerkers in de mondzorg onvoldoende beschermd is tegen hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Toezichthouder legt bevel op aan mondzorgpraktijken die niet voldoen aan vaccinatie-eisen

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 10 procent van de medewerkers in de mondzorg onvoldoende beschermd is tegen hepatitis B.

De mondzorgpraktijken die de regels hebben overtreden hebben van de IGJ een bevel gekregen. Dit betekent dat praktijken geen zorg mogen verlenen zolang ze niet aan de gestelde vaccinatie-eis voldoen. Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Patiënten mogelijk behandeld door met hepatitis B besmette medewerkers in de mondzorg

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat medewerkers in de mondzorg die mogelijk besmet waren met hepatitis B, patiënten hebben behandeld. Deze medewerkers waren niet gevaccineerd en waren dus mogelijk besmet met het virus.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Medewerkers mondzorg slechter beschermd tegen hepatitis B dan ziekenhuissector

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 procent van de onderzochte medewerkers in de mondzorg voldoende beschermd was tegen hepatitis B. Dit is een lager percentage dan bijvoorbeeld de ziekenhuissector.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënisten, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Medewerkers in de mondzorg slechter beschermd tegen hepatitis B dan jaar geleden

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 procent van alle medewerkers in de mondzorg voldoende beschermd was tegen hepatitis B. Dit is een achteruitgang ten opzichte van 2018.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van mondzorgpraktijken niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënisten, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

90 procent van medewerkers tandartscentrum Vredestein voldoende beschermd tegen hepatitis B

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 procent van de onderzochte medewerkers van tandartscentrum Vredestein voldoende beschermd was tegen hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt wel dat dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

10 procent van medewerkers tandartscentrum Vredestein onvoldoende beschermd tegen hepatitis B

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 10 procent van de onderzochte medewerkers van tandartscentrum Vredestein onvoldoende beschermd was tegen hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan

het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Toezichthouder legt bevel op aan tandartscentrum Vredestein vanwege niet voldoen aan vaccinatie-eisen

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 10 procent van de onderzochte medewerkers van tandartscentrum Vredestein onvoldoende beschermd was tegen hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. Tandartscentrum Vredestein heeft van de IGJ een bevel gekregen. Dit betekent dat het tandartscentrum geen zorg mogen verlenen zolang ze niet aan de gestelde vaccinatie-eis voldoen. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Patiënt tandartscentrum Vredestein behandeld door mogelijk met hepatitis B besmette medewerker

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat Maxime van Slooten, patiënt bij tandartscentrum Vredestein, door een ongevaccineerde medewerker is behandeld. Deze medewerker was daardoor mogelijk besmet met hepatitis B.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers,

zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënisten, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Medewerkers tandartscentrum Vredestein slechter beschermd tegen hepatitis B dan andere mondzorgpraktijken

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 procent van de medewerkers van tandartscentrum Vredestein voldoende beschermd was tegen hepatitis B. Dit is een lager percentage dan vergelijkbare mondzorgpraktijken.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënisten, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Medewerkers tandartscentrum Vredestein slechter beschermd tegen hepatitis B dan jaar geleden

Uit een recent onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat 90 van de medewerkers van tandartscentrum voldoende beschermd was tegen hepatitis B. Dit is een achteruitgang ten opzichte van 2018.

Uit het onderzoek blijkt dat bijvoorbeeld dat medewerkers van Vredestein niet altijd gevaccineerd zijn tegen hepatitis B. Deze vaccinatie voor medewerkers is

nodig, omdat zij dan zelf beschermd zijn tegen hepatitis B en het virus niet kunnen overdragen op patiënten. De inspectie heeft de afgelopen tijd verschillende mondzorgpraktijken onderzocht om te controleren of medewerkers, zoals tandartsen, assistenten en mondhygiënist, aantoonbaar voldoende beschermd zijn tegen hepatitis B.

De IGJ bewaakt de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Om die reden onderzoekt de inspectie of zorgaanbieders de zorg voldoende afstemmen op de behoeften van de patiënt of cliënt. Op deze manier dragen zorgaanbieders actief bij aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van de patiënt of cliënt. Wanneer zorgorganisaties de regels niet naleven, kan de IGJ handhavend optreden.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

De onderstaande stellingen gaan over **uw vertrouwen in de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)** als toezichthouder op basis van het bericht dat u zojuist gelezen heeft. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De IGJ is eerlijk over welke zorginstellingen de regels naleven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het belang van de burger, niet dat van zorginstellingen staat voorop bij de IGJ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De IGJ voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De IGJ is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De onderstaande stellingen gaan over **uw vertrouwen in de mondzorgsector**, één van de sectoren waar de IGJ toezicht op houdt. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De meeste mondzorgpraktijken houden zich aan de regels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste mondzorgpraktijken zijn eerlijk tegenover hun patiënten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste mondzorgpraktijken zullen hun patiënten niet misleiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste mondzorgpraktijken zijn in staat om zich effectief aan nieuwe regels te houden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming

De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Praktische informatie over de ANVS: De ANVS is gevestigd op de Koningskade in Den Haag. Het kantoor is op 15 minuten loopafstand van Den Haag Centraal Station.

Bezoek aan het kantoor van de ANVS is mogelijk op afspraak of na een uitnodiging. Neem een geldig legitimatiebewijs mee als u een bezoek brengt.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Onderzoek toezichthouder naar veiligheid nucleaire instellingen niet openbaar

De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De resultaten van deze inspecties bevatten bedrijfsgevoelige informatie en daarom wordt deze informatie niet openbaar gemaakt. Wel worden de resultaten gedeeld met de nucleaire instellingen die zijn bezocht door de ANVS.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Geen overtredingen van nucleaire veiligheidsvoorschriften vastgesteld bij 90 procent van uitgevoerde inspecties

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 90 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij nucleaire installaties geen overtredingen zijn geconstateerd.

Uit het onderzoek blijkt wel dat nucleaire instellingen onvoldoende testen of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Overtredingen van nucleaire veiligheidsvoorschriften vastgesteld bij 10 procent van uitgevoerde inspecties

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 10 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij nucleaire installaties overtredingen zijn geconstateerd.

Zo blijkt uit het onderzoek dat nucleaire instellingen onvoldoende testen of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Toezichthouder legt dwangsom op aan nucleaire instellingen voor overtreden veiligheidsvoorschriften

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 10 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij nucleaire installaties overtredingen zijn geconstateerd.

Zo blijkt uit het onderzoek dat nucleaire instellingen onvoldoende testen of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De nucleaire instellingen die niet aan de regels voldoen hebben van de ANVS een last onder dwangsom opgelegd gekregen. Dat betekent dat als ze niet op korte termijn aan de regels voldoen ze een grote geldsom moeten betalen. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Zeker één medewerker nucleaire instelling korte tijd onbedoeld blootgesteld aan radioactieve straling

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in één geval een medewerker van een nucleaire instelling korte tijd onbedoeld heeft blootgestaan aan radioactieve straling.

De ANVS heeft het voorval onderzocht en de oorzaak van de onbedoelde blootstelling is het niet juist volgen van een interne veiligheidsprocedure. Om herhaling te voorkomen zijn inmiddels medewerkers van de instelling extra gewezen op het belang van het volgen van deze procedures. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend

optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Nucleaire instellingen in Nederland houden zich slechter aan veiligheidsvoorschriften dan andere landen

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat de nucleaire sector in Nederland zich bij 90 procent van de inspecties aan de veiligheidsvoorschriften houdt. Dit is een lager percentage dan nucleaire instellingen in andere Westerse landen.

Zo blijkt uit het onderzoek dat nucleaire instellingen minder goed testen of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Nucleaire instellingen houden zich slechter aan veiligheidsvoorschriften dan een jaar geleden

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat de nucleaire sector in Nederland bij 90 procent van de inspecties aan de veiligheidsvoorschriften houdt. Dit is een lager percentage ten opzichte van 2018.

Zo blijkt uit het onderzoek dat nucleaire instellingen nu minder goed testen of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Geen overtredingen van nucleaire veiligheidsvoorschriften vastgesteld bij 90 procent van uitgevoerde inspecties kerncentrale Borssele

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 90 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij kerncentrale Borssele geen overtredingen zijn geconstateerd.

Uit het onderzoek blijkt wel dat Borssele onvoldoende test of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Overtredingen van nucleaire veiligheidsvoorschriften vastgesteld bij 10 procent van uitgevoerde inspecties bij kerncentrale Borssele

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 10 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij kerncentrale Borssele overtredingen zijn geconstateerd.

Zo blijkt uit het onderzoek dat Borssele onvoldoende test of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS

heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Toezichthouder legt dwangsom op aan kerncentrale Borssele voor overtreden veiligheidsvoorschriften

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in 10 procent van de door de ANVS uitgevoerde inspecties bij kerncentrale Borssele overtredingen zijn geconstateerd.

Zo blijkt uit het onderzoek dat Borssele onvoldoende test of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. Kerncentrale Borssele heeft van de ANVS een last onder dwangsom opgelegd gekregen. Dat betekent dat ze als Borssele niet op korte termijn aan de regels voldoet zij een hoge boete krijgt. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Zeker één medewerker kerncentrale Borssele korte tijd onbedoeld blootgesteld aan radioactieve straling

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat in één geval een medewerker van kerncentrale Borssele korte tijd onbedoeld heeft blootgestaan aan radioactieve straling.

De ANVS heeft het voorval onderzocht en de oorzaak van de onbedoelde blootstelling is het niet juist volgen van een interne veiligheidsprocedure. Om herhaling te voorkomen zijn inmiddels medewerkers van de instelling extra gewezen op het belang van het volgen van deze procedures. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Kerncentrale Borssele houdt zich slechter aan veiligheidsvoorschriften dan kerncentrales in andere landen

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat kerncentrale Borssele zich bij 90 procent van de inspecties aan de veiligheidsvoorschriften houdt. Dit is een lager percentage dan kerncentrales in andere Westerse landen.

Zo blijkt uit het onderzoek dat Borssele minder goed test of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

○ Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

Kerncentrale Borssele houdt zich slechter aan veiligheidsvoorschriften dan een jaar geleden

Uit een recent onderzoek van de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) blijkt dat kerncentrale Borssele zich bij 90 procent van de inspectie aan de veiligheidsvoorschriften houdt. Dit is een lager percentage ten opzichte van 2018.

Zo blijkt uit het onderzoek dat Borssele dit jaar minder goed test of de noodstroomvoorziening goed werkt. Bij uitval van stroom wordt de noodstroomvoorziening ingeschakeld om bijvoorbeeld kernreactoren goed te kunnen blijven koelen, en te voorkomen dat er geen schade aan de installatie ontstaat. De ANVS heeft de afgelopen tijd onderzoek gedaan naar verschillende onderwerpen die van belang zijn voor de nucleaire veiligheid, beveiliging en stralingsbescherming bij nucleaire installaties in Nederland.

De ANVS ziet er op toe dat de nucleaire veiligheid en stralingsbescherming in Nederland voldoen aan de hoogste eisen. De ANVS stelt daarvoor regels op, verleent vergunningen, ziet toe op de naleving daarvan en kan handhavend optreden. De ANVS voert werkzaamheden uit op het vlak van nucleaire veiligheid, vervoer van radioactieve stoffen en stralingsincidenten.

Ik heb de tekst gelezen, ga naar de vragen

De onderstaande stellingen gaan over **uw vertrouwen in de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS)** als toezichthouder op basis van het bericht dat u zojuist gelezen heeft. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De ANVS is eerlijk over welke nucleaire instellingen de regels naleven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het belang van burgers, niet dat van nucleaire instellingen, staat voorop bij de ANVS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ANVS voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ANVS is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De onderstaande stellingen gaan over **uw vertrouwen in de nucleaire sector**, één van de sectoren waar de ANVS toezicht op houdt. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Nucleaire instellingen houden zich aan de regels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nucleaire instellingen zijn eerlijk tegenover omwonenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nucleaire instellingen zullen omwonenden niet misleiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nucleaire instellingen zijn in staat om zich effectief aan nieuwe regels te houden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dit is een controlevraag. Vul hieronder niets in. Inderdaad, u kunt deze vraag onbeantwoord laten.

- Zeer mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Zeer mee eens

U heeft nu enkele teksten over toezichthouders gelezen. Schat nu nogmaals in hoeveel u weet van hun werkzaamheden.

	Weet ik niets van	Weet ik weinig van	Neutraal	Weet ik redelijk veel van	Weet ik veel van
De Autoriteit Consument en Markt (ACM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onderwijsinspectie (OWI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nederlandse Voedsel- en Waren Autoriteit (NVWA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Algemene gegevens

Geslacht

- Man
- Vrouw
- Ik kan mij niet plaatsen in een van deze categorieën

In de politiek wordt vaak gesproken over 'linkse' en 'rechtse' partijen. Hoe zou u zichzelf plaatsen op de onderstaande schaal?

- 1 (Links)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Centrum)
- 6
- 7
- 8
- 9 (Rechts)

Wat is uw geboortjaar? (JJJJ)

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Basisonderwijs
- Lager/voorbereidend beroepsonderwijs (lbo/vmbo)
- Hoger algemeen voortgezet onderwijs (havo)
- Voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (vwo)
- Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- Hoger beroepsonderwijs (hbo)
- Wetenschappelijk onderwijs (wo)

U kunt hieronder eventuele opmerkingen invullen.

Let op: op de volgende pagina volgt nog een korte uitleg over dit onderzoek.

Uitleg achtergrond en doel van dit onderzoek

Hartelijk dank voor uw deelname. U heeft zojuist drie fictieve berichten gelezen over toezichthouders in Nederland.

Het doel van het onderzoek is om te weten te komen wat de invloed is van informatie over toezichtsresultaten (zoals inspecties) op het vertrouwen van mensen in toezichthouders (zoals de IGJ, ACM en ANVS) en in degenen die onder toezicht staan (zoals bedrijven, mondzorgpraktijken en nucleaire instellingen).

In het onderzoek kijken we naar het effect van verschillende presentatiewijzen, zoals het geven van percentages, vergelijkingen of informatie over concrete gevallen. Iedere respondent kreeg weer een andere variant van deze informatie voorgelegd.

Met uw deelname heeft u bijgedragen aan het vergroten van onze kennis over vertrouwen in toezichthouders.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u mailen met de projectleider van dit onderzoek Stephan Grimmelikhuijsen [...]

REEDS VERSCHENEN IN DE REEK HANDHAVING EN GEDRAG

- Judith van Erp, *Informatie en communicatie in het handhavingsbeleid. Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek*, 2007.
- Wim Huisman & Annemieke Beukelman, *Invoeden op regelnaleving door bedrijven. Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek*, 2007.
- Joop van der Pligt, Wim Koomen & Frenk van Harreveld, *Bestrafen, belonen en beïnvloeden. Een gedragwetenschappelijk perspectief op handhaving*, 2007.
- Albert Meijer, *Openbaarmaking van handhavingsinformatie. Leren van de ervaringen van Deense en Limburgse toezichthouders*, 2008.
- Ellen Couvret & Sibolt Mulder, *Stijlkeuzes in de handhaving. De rol van waarden bij burgers en bedrijven voor de keuze in handhavingstijl*, 2008.
- Jan-Kees Helderman & Marlies Honingh, *Systeemtoezicht. Een onderzoek naar de condities en werking van systeemtoezicht in zes sectoren*, 2009.
- Peter Mascini & Eelco van Wijk, *Responsive regulation bij de Voedsel en Waren Autoriteit. Een empirisch onderzoek naar de theoretische veronderstellingen*, 2009.
- Jaap Ouwerkerk, Frenk van Harreveld & Joop van der Pligt, *Streng doch rechtvaardig Interactie tussen handhaver en gehandhaafde als determinant van regelnaleving, strafacceptatie en perceptie van rechtvaardigheid*, 2009.
- Djoerd de Graaf, Bas van den Putte & Siemen van der Werff, *Het motiverende effect van normatieve en afschrikwekkende boodschappen. Een stated preference-benadering*, 2011.
- Rick van Baaren, Matthijs van Leeuwen, Jeroen Siebelt & Martijn de Lange, *Communicatie van nalevingsniveau als gedragsbeïnvloeding*, 2012.
- A.J.M. Denkers, M.P. Peeters & W. Huisman, *Waarom organisaties de regels naleven. Over individuele motieven, de ethische bedrijfscultuur en de mores in de branche*, 2013.
- Maarten Zaal & Naomi Ellemers, *Overtreding vermijden of naleving bevorderen? Hoe mensen kunnen worden aangezet tot regelnaleving hangt af van het gedrag van hun groepsgenoten*, 2013.
- Eelco van Wijk & Frédérique Six, *De diversiteit van het willen. Een onderzoek naar de dynamiek van motivaties achter regelnaleving*, 2014.
- Laetitia Mulder, Gerben van der Vegt & Sanne Ponsioen, *Omgaan met regel-overtreding in vertrouwensrelaties. Effecten van dialoog- en sanctiefactoren en de invloed van de relatie tussen toezichthouder en ondernemer*, 2014.

- Hans de Bruijn, Mark de Bruijne, Bauke Steenhuisen & Haiko van der Voort, *Within control. Over de organisatie van risico-inschattingen*, 2014.
- Peter Mascini, Jelle Jaspers & Judith van Erp, *Reacties op onbestrafte overtredingen. De rol van motieven en identificatie bij de omgang met onbestrafte belasting-overtredingen in de tuin- en akkerbouw*, 2015.
- Judith van Erp & Kim Loyens, *Horen, zien en spreken. Een onderzoek naar meldgedrag van misstanden door externe omstanders*, 2016.
- Michael Vlieg, *Schandpaal of Schouderklop? Handhaving door 'naming en shaming' en 'naming en faming'*, 2017.
- Fiore Geelhoed, *Boerenbedrog? Spanningsvelden en domeingebonden regelover-treding onder varkenshouders*, 2017.
- Karin van Wingerde, Peter Mascini & Jan-Willem Barth, *De praktijk van toe-zicht in een neoliberal tijdperk*, 2018.
- Henk Elffers, Robin van Bemmelen, Esther Hesseling & Suzanne Ramaker, *Publiek als Scherprechter. Kan aansturen op publieke verontwaardiging regelnavol-ging bevorderen?*, 2019.
- Marieke Kluin, Ellen Wiering, Marlijn Peeters, Arjan Blokland & Wim Huis-man, *Regelovertreding en incidenten in de Brzo-industrie. Een longitudinale bena-dering*, 2019.
- Ewald de Bruijn & Geert Teisman, *Prioritering bij toezichthouders. Een onder-zoek naar risicogestuurd toezicht*, 2019.
- Stephan Grimmelikhuijsen, Robin Bouwman & Femke de Vries, *Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht? Een onderzoek naar het beeld van burgers van drie sectoren en toezichthouders*, 2020.