Kiezen of delen

Een onderzoek naar de voorwaarden waaronder burgers en bedrijven informatie delen met de overheid

Koen Migchelbrink
Robin Bouwman
Britt Veldhuis
Sandra van Thiel

Boom

PROGRAMMA HANDHAVING EN GEDRAG

In het rapport *Kiezen of delen* wordt onderzocht onder welke omstandigheden burgers bereid zijn om informatie te delen met toezichthoudende instanties. De centrale onderzoeksvraag is: onder welke condities zijn burgers bereid om informatie met toezichthouders te delen? Om deze vraag te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van drie deelstudies: een systematische literatuurstudie, een interviewonderzoek met uitvoerders en toezichthouders en een grootschalig vignettenexperiment onder een representatieve groep burgers. Elk van deze deelstudies gaat in op de factoren die de bereidheid van het delen van informatie met toezichthouders beïnvloedt.

Meldingsbereidheid lijkt vooral te worden gedreven door direct eigenbelang, en in mindere mate door ernst of maatschappelijke overwegingen. Pro-sociale motivatie speelt slechts een beperkte rol. Vertrouwen en terugkoppeling kunnen meldingsbereidheid stimuleren, vooral in situaties waarin het eigenbelang minder evident is. Meldingslast verlaagt de bereidheid om te melden vooral in situaties van lage motivatie of onduidelijke procedures.

Het onderzoek toont verder aan dat meldingsgedrag sterk contextueel of zelfs situationeel is. Er lijken geen universele 'melddrempels'; wat als zwaarwegend wordt ervaren verschilt per persoon en context. Toch is er een duidelijke rode draad: melders willen gehoord worden, willen dat er iets met hun informatie gebeurt, en willen niet benadeeld worden door hun openheid. Toezichthouders kunnen meldingsbereidheid verhogen door goed na te denken over deze drie elementen in hun communicatie en procedureontwerp. Hiervoor worden aan het einde van het rapport zes aanbevelingen gedaan.

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 978-90-4730-138-7
9 789047 301387

www.boom.nl/criminologie

Kiezen of delen

Kiezen of delen

Een onderzoek naar de voorwaarden waaronder burgers en bedrijven informatie delen met de overheid

Koen Migchelbrink
Robin Bouwman
Britt Veldhuis
Sandra van Thiel

Op verzoek van:
Onderzoeksprogramma Handhaving en Gedrag

Rijksoverheid
Programma Handhaving en Gedrag
CCV centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid

Boom

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.

Handhaving en Gedrag is een samenwerkingsprogramma van:
- Belastingdienst
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie Leefomgeving en Transport
- Nederlandse Arbeidsinspectie
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Begeleidingscommissie: Sara Wester (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid), Bernhard Bakker (Nederlandse Arbeidsinspectie), Joyce Vliegen (Belastingdienst), Finn Smeets (Belastingdienst), Ruth Welman (NVWA), Judith van Erp (Universiteit Utrecht)

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

©2025 De auteurs | Boom (Den Haag)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet of de reprorechtregeling van Stichting Reprorecht dient daarvoor een billijke vergoeding te worden voldaan aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot 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, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher. All rights are reserved, including those for text and data mining, AI training and similar technologies.

ISBN 978-90-4730-138-7
NUR 741

www.boom.nl
www.boom.nl/criminologie

Inhoud

Samenvatting 7

Lijst met figuren 11

Lijst met tabellen 13

1 Inleiding 15

2 Literatuuronderzoek 19
2.1 Geautomatiseerde systematische literatuurstudie 21
2.2 Kenmerken van geïncludeerde studies 22
2.3 Wie delen informatie? 22
2.4 Welke informatie wordt gedeeld? 23
2.5 Factoren die bijdragen aan informatiedeling 24
2.5.1 Factoren gerelateerd aan het individu 24
2.5.2 Factoren gerelateerd aan de context 28
2.6 Deelconclusie 29

3 Interviewstudie 31
3.1 Het meldproces en de kwaliteit van de meldingen 32
3.2 Stimulerende factoren van meldingsbereidheid van burgers 34
3.3 Remmende factoren op meldingsbereidheid van burgers 35
3.4 Deelconclusie 38

4 Tussenbalans: hypothesen op basis van de literatuur- en interviewstudie 41

5 Het vignettenexperiment 45
5.1 Procedure tijdens het experiment 46
5.2 Experimenteel ontwerp 47
5.3 Meetinstrumenten 48
5.3.1 Meldingsbereidheid 48
5.3.2 Vertrouwen in toezichthouders 49
5.3.3 Bekendheid met toezichthouders 49
5.3.4 Social value orientation 51
5.3.5 Demografische kenmerken 51

5.4 Steekproef 51
5.5 Equivalentie 52
5.6 Resultaten 53
5.7 Covariaten 57
5.8 Verschillen tussen toezichthouders 61
5.8.1 Meldingsbereidheid zelf versus iemand anders 61
5.8.2 Meldingsbereidheid en de ernst van situaties 62
5.8.3 Meldingsbereidheid bij lage en hoge meldingslast 63
5.8.4 Verschillen tussen variabelen per toezichthouder 64
5.9 Deelconclusie 66

6 Discussie en conclusies 69
6.1 Uitkomsten van het onderzoek 69
6.2 Reflectie op het onderzoek 71
6.3 Methodologische aanbevelingen 74
6.4 Aanbevelingen voor toezichthouders 74

Literatuur 77

Bijlage 1. Opzet geautomatiseerd systematisch literatuuronderzoek 81

Bijlage 2. Artikelen geïncludeerd in het literatuuronderzoek 85

Bijlage 3. Opzet interviewstudie 87

Bijlage 4. Meetinstrument meldingsbereidheid (vragenlijst experiment) 91

Bijlage 5. Randomisatieschema experiment 93

Bijlage 6. Alle vignetten en cases in het experiment (manipulaties cursief) 95

Bijlage 7. Geïnformeerde toestemmingsbrief experiment 97

Bijlage 8. Correlatietabel alle meetinstrumenten 99

Bijlage 9. Curriculum vitae van de onderzoekers 101

Samenvatting

In dit rapport wordt onderzocht onder welke omstandigheden burgers bereid zijn om informatie te delen met toezichthoudende instanties. De centrale onderzoeksvraag is: onder welke condities zijn burgers bereid om informatie met toezichthouders te delen? Om deze vraag te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van drie deelstudies: een systematische literatuurstudie, een interviewonderzoek met uitvoerders en toezichthouders en een grootschalig vignettenexperiment onder een representatieve groep burgers. Elk van deze deelstudies gaat in op de factoren die de bereidheid van het delen van informatie met toezichthouders beïnvloeden.

Deelstudie 1: literatuurstudie

Uit de literatuurstudie blijkt dat meldingsgedrag sterk wordt beïnvloed door pro-zelf motivatie: mensen zijn meer geneigd te melden als ze er persoonlijk belang bij hebben. Factoren als financieel gewin, reputatieschade of ervaren moreel onrecht spelen hierin een rol. Pro-sociale motivatie komt minder vaak voor, al speelt het soms een rol bij het melden van misstanden zoals corruptie. Vertrouwen in de overheid blijkt ook een rol te spelen: in sommige gevallen verhoogt vertrouwen de meldingsbereidheid, maar bij ernstige corruptiezaken is juist wantrouwen een aanjager voor actie. Het gemak van melden en eerdere positieve ervaringen blijken ook bij te dragen aan bereidheid. De geïncludeerde literatuur geeft inzicht in vier soorten informatiedeling: gebruikersinformatie (zoals bij apps en Internet of Things), ervaringen over publieke dienstverlening, meldingen van misstanden door burgers, en meldingen vanuit bedrijven. De geïncludeerde onderzoeken tonen aan dat mensen vooral informatie delen wanneer zij zelf geraakt worden door een situatie, en minder als het om het welzijn van anderen gaat. Meldingslast speelt ook een rol, al lijkt deze vooral in situaties met weinig urgentie van belang te zijn. De zwaarte van het incident blijkt een consistente voorspeller van meldgedrag. Hoe ernstiger de situatie, hoe groter de bereidheid om informatie te delen.

Deelstudie 2: interviewstudie

De interviewstudie met medewerkers van onder meer de SVB, Belastingdienst, Arbeidsinspectie en NVWA bevestigt de bevindingen uit de literatuurstudie grotendeels. Volgens de respondenten komen de meeste meldingen voort uit eigenbelang: mensen zoeken erkenning of willen een onjuistheid rechtzetten. In sommige gevallen speelt ook maatschappelijke betrokkenheid mee, bijvoorbeeld bij meldingen over dierenleed of gezondheidszorg. Telefonisch melden wordt door respondenten bij de toezichthouders als het meest effectief ervaren, vanwege de mogelijkheid tot direct doorvragen. Meldformulieren zijn handig, maar kennen beperkingen: ze leiden geregeld tot onvolledige of onduidelijke informatie, die later moeten worden aangevuld. Respondenten in de interviews noemen ook factoren die de meldingsbereidheid afremmen. Een gebrek aan terugkoppeling over wat met een melding gebeurt, verlaagt de motivatie om opnieuw te melden. Daarnaast zorgen wantrouwen in de overheid, vrees voor represailles, en administratieve lasten voor drempels. Mensen kunnen bijvoorbeeld aarzelen om informatie te verstrekken als zij niet begrijpen waarom deze nodig is, of als de taal en kanalen niet bij hen aansluiten. Complexe digitale formulieren en moeizame procedures ontmoedigen burgers, vooral wanneer ze het gevoel hebben dat er toch niets met de informatie gedaan wordt.

Deelstudie 3: online vignettenexperiment

Op basis van deze twee deelstudies is een derde deelstudie uitgevoerd: een vignettenexperiment onder een representatieve steekproef van meer dan 1600 burgers. Respondenten kregen scenario's voorgelegd waarin de ernst van een situatie, de meldingslast en de betrokkene (zelf versus ander) varieerden. We testen zes hypothesen, die gebaseerd zijn op de literatuurstudie en de interviews. De eerste drie hypothesen kijken naar de relatieve sterkte van de voorspellers. De laatste drie hypothesen focussen op het verschil tussen lage en hoge score binnen een variabele. We maken gebruik van een scenario over de Nederlandse Arbeidsinspectie en een scenario over Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. In totaal zijn er zestien verschillende experimentele condities, waarvan elke deelnemer er drie voorgeschoteld krijgt. Steeds rapporteren de deelnemers hoe bereid ze zijn om een melding te doen over het scenario in het experiment. In aanvulling hierop worden de deelnemers ondervraagd over hun achtergrondkenmerken zoals leeftijd en opleidingsniveau. We vragen ook naar eerdere ervaringen met toezichthouders, vertrouwen in toezichthouders, voorkennis en of mensen gemiddeld genomen meer gemotiveerd zijn om bij te dragen aan het algemene belang versus hun eigenbelang.
De bevindingen van het vignettenexperiment bevestigen de eerder gevonden patronen, maar nu onder burgers. Burgers zijn significant vaker bereid te melden als ze zelf betrokken zijn bij een misstand. Ook de ernst van de situatie verhoogt de meldingsbereidheid, maar in mindere mate dan persoonlijk belang. Meldingslast heeft het kleinste effect.

Conclusie

Meldingsbereidheid lijkt vooral te worden gedreven door direct eigenbelang, en in mindere mate door de ernst van de situatie of maatschappelijke overwegingen. Pro-sociale motivatie speelt slechts een beperkte rol. Vertrouwen en terugkoppeling kunnen de meldingsbereidheid stimuleren, vooral in situaties waarin het eigenbelang minder evident is. Meldingslast verlaagt de bereidheid om te melden, vooral in situaties van lage motivatie of onduidelijke procedures. Het onderzoek toont verder aan dat meldingsgedrag sterk contextueel of zelfs situationeel is. Er lijken geen universele 'melddrempels'; wat als zwaarwegend wordt ervaren, verschilt per persoon en context. Toch is er een duidelijke rode draad: melders willen gehoord worden, willen dat er iets met hun informatie gebeurt, en willen niet worden benadeeld als gevolg van hun openheid. Toezichthouders kunnen de meldingsbereidheid verhogen door in hun communicatie en procedureontwerp goed na te denken over deze drie elementen. Hiervoor worden aan het einde van het rapport zes aanbevelingen gedaan.

Lijst met figuren

Figuur 1.	Weergave van de onderzoeksopzet.	16
Figuur 2.	Overzicht publicatiegeschiedenis geïncludeerde artikelen (2017-2024).	22
Figuur 3.	Verloop van het experiment in stappen.	47
Figuur 4.	Voorbeeld vignet: zelf x lage ernst x lage meldingslast voor de Nederlandse Arbeidsinspectie.	48
Figuur 5.	Schematische weergave van de effecten van de experimentele interventies.	55
Figuur 6.	Meldingsbereidheid als een misstand jezelf betreft versus wanneer het iemand anders betreft.	56
Figuur 7.	Meldingsbereidheid bij een minder ernstige versus een ernstige misstand.	56
Figuur 8.	Meldingsbereidheid bij een lage versus een hoge meldingslast.	57
Figuur 9.	Interacties tussen variabelen.	60
Figuur 10.	Meldingsbereidheid per toezichthouder.	61
Figuur 11.	Meldgedrag voor jezelf versus iemand anders per toezichthouder.	62
Figuur 12.	Meldingsbereidheid voor ernstige versus minder ernstige situaties per toezichthouder.	63
Figuur 13.	Meldingsbereidheid voor lage versus hoge meldingslast per toezichthouder	64
Figuur 14.	Factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden voor de Nederlandse Arbeidsinspectie.	66
Figuur 15.	Factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden voor de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.	66
Figuur 16.	Proces van artikelenselectie voor het systematische literatuuronderzoek.	83

Lijst met tabellen

Tabel 1. Overzicht van de geselecteerde literatuur en de belangrijkste bevindingen. 23
Tabel 2. Overzicht van factoren die invloed uitoefenen op de meldingsbereidheid. 30
Tabel 3. Overzicht uitkomsten interviewstudie 39
Tabel 4. Meetinstrument voor meldingsbereidheid. 49
Tabel 5. Meetinstrument voor vertrouwen in toezichthouders. 49
Tabel 6. Items voor bekendheid met toezichthouders. 50
Tabel 7. Voorbeeld van een decomposed game om social value orientation te meten. 51
Tabel 8. Steekproefsamenstelling. 52
Tabel 9. Equivalentietest achtergrondkenmerken. 53
Tabel 10. Effecten van betrokkene, ernst en meldingslast op de meldingsbereidheid (N = 1663). 54
Tabel 11. Effecten van betrokkene, ernst en meldingslast en covariaten op de meldingsbereidheid. 58
Tabel 12. Interacties. 59
Tabel 13. Gemiddelde meldingsbereidheid voor jezelf versus iemand anders, per toezichthouder (standaarddeviaties). 63
Tabel 14. Gemiddelde meldingsbereidheid op een schaal 1-7 voor ernstige en minder ernstige situaties, per toezichthouder (standaarddeviaties). 64
Tabel 15. Gemiddelde meldingsbereidheid op een schaal van 1-7 voor lage en hoge meldingslast, per toezichthouder (standaarddeviaties). 65
Tabel 16. Meervoudige regressieanalyse van meldingsbereidheid voor de Nederlandse Arbeidsinspectie. 65
Tabel 17. Meervoudige regressieanalyse van meldingsbereidheid voor de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. 65
Tabel 18. Uitkomsten hypothesetoetsing experiment. 67
Tabel 19. Geanonimiseerd respondentenoverzicht interviewstudie. 87
Tabel 20. Overzicht van de kwalitatieve vragenlijst interviewstudie. 88
Tabel 21. Selectieve codes uit de interviewstudie. 89
Tabel 22. Meetinstrument meldingsbereidheid uit de experimentele studie. 91
Tabel 23. Randomisatieschema van de experimentele studie. 93
Tabel 24. Correlatietabel alle meetinstrumenten. 99

1 Inleiding

Toezichthouders spelen een cruciale rol in het waarborgen van de naleving van wetten en regels door burgers en organisaties. Voor een effectieve uitvoering van hun wettelijke taken zijn zij vaak afhankelijk van informatie die door burgers en/of bedrijven wordt aangeleverd (Baldwin et al., 2011; Braithwaite, 2008). Burgers leveren bijvoorbeeld informatie aan over henzelf als ze object van toezicht zijn bij bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, of bijvoorbeeld bij een inspectiebezoek van het bedrijf waar ze werken of waarvan ze eigenaar zijn. Ook kunnen burgers en bedrijven toezichthouders op eigen initiatief informeren over mogelijke overtredingen, fraude of andere misstanden. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld meldingen van milieuschade, belastingontduiking, of misbruik van zorggelden. Toezichthouders kunnen ook informatie over individuele burgers of bedrijven verkrijgen via nieuwe technologische of sociale ontwikkelingen (Dworkin & Baucus, 1998; Near & Miceli, 1996), bijvoorbeeld via algoritme-gestuurd toezicht of gezichtsherkenning in het publieke domein.

Dergelijke informatie helpt bij het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving, maar maakt ook risico-gebaseerd toezicht op een sector of onder toezicht gestelde mogelijk (Baldwin et al., 2011; Hutter, 2005). Op basis van risico-inschattingen kunnen toezichthouders kortom hun werkzaamheden effectiever en efficiënter uitvoeren. Informatie van burgers is dus op verschillende manieren belangrijk voor het uitoefenen van de taak van toezichthouders.

In dit onderzoek analyseren wij wanneer burgers bereid zijn informatie te delen met toezichthouders. Wij zijn geïnteresseerd in het identificeren van voorwaarden of condities die bepalen wanneer burgers wel of niet bereid zijn om informatie te delen met toezichthouders en hoe die voorwaarden de (mate van) bereidheid beïnvloeden. Daartoe hebben we de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Onder welke condities zijn burgers bereid om informatie met toezichthouders te delen?

Om deze onderzoeksvraag goed te kunnen beantwoorden delen wij het onderzoek op in drie deelstudies, die elk een eigen deelvraag beantwoorden met behulp van verschillende methodologische benaderingen (zie Figuur 1).

1. Wat is er tot nu toe in de wetenschappelijke literatuur bekend over de condities waaronder burgers bereid zijn informatie met toezichthouders te delen?
2. Wat voor informatie delen burgers in de praktijk met toezichthouders, op welke wijze wordt dit gedaan en welke omstandigheden spelen daarbij een belangrijke rol?
3. Wat is het effect van specifieke condities op de bereidheid van burgers om informatie met toezichthouders te delen?

Figuur 1. Weergave van de onderzoeksopzet

Deelstudie 1
In deze deelstudie staat de vraag centraal: Wat is er tot nu toe in de wetenschappelijke literatuur bekend over de condities waaronder burgers bereid zijn informatie met toezichthouders te delen? We beantwoorden deze deelvraag door middel van een literatuuronderzoek. Hiervoor maken we gebruik van een AI-tool die ons helpt om relevante literatuur te identificeren. We doen hiervan verslag in hoofdstuk 2.

Deelstudie 2
In de tweede deelstudie gaan we op zoek naar een antwoord op de vraag: Wat voor informatie delen burgers in de praktijk met toezichthouders, op welke wijze wordt dit gedaan en welke omstandigheden spelen daarbij een belangrijke rol? Hiervoor hebben we interviews afgenomen met 21 medewerkers, werkzaam bij toezichthouders in verschillende beleidssectoren. Op deze manier kunnen we de informatie uit de wetenschappelijke literatuur vergelijken met de dagelijkse praktijk; komen dezelfde voorwaarden naar voren waaronder burgers bereid zijn om informatie te delen? Verder kunnen we al een aantal *best practices* destilleren uit de ervaringen van de verschillende toezichthouders. Tot slot gebruiken we de kennis uit de interviews voor het opstellen van levensechte vignetten, die we in het experiment in deelstudie 3 zullen gebruiken. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitkomsten van de analyse van de interviews.

Deelstudie 3
Voor de derde deelstudie hebben we een experiment ontworpen dat met behulp van een vragenlijst is afgenomen bij een grote groep (> 1600) burgers (hoofdstuk 5). In dit experiment krijgen de respondenten een aantal situaties voorgelegd waarin wordt gevraagd naar hun bereidheid om informatie te delen met een toezichthouder. In deze situaties zijn verschillende combinaties van condities verwerkt, waarvan we op basis van de literatuur en interviews verwachten dat deze een rol spelen bij de beslissing van burgers om informatie wel of niet te delen. Verder vragen we nog naar een aantal kenmerken van de respondenten

waarvan we vermoeden dat die ook een rol zouden kunnen spelen. Met al deze informatie kunnen we op een heel systematische manier antwoord geven op de vraag: Wat is het effect van specifieke condities op de bereidheid van burgers om informatie met toezichthouders te delen? Als we meer weten over wat toezichthouders kunnen doen om de bereidheid van burgers om informatie te delen te vergroten, kunnen toezichthouders hun taak nog beter uitoefenen. Daarvoor zullen we in het slothoofdstuk ook enkele aanbevelingen formuleren.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken doen we verslag van de eerste twee deelstudies: de literatuurstudie (hoofdstuk 2) en de interviews (hoofdstuk 3). Op basis van de informatie uit die twee deelstudies stellen we een tussenbalans op (hoofdstuk 4): welke condities lijken nu het meest belangrijk voor de bereidheid van burgers om informatie te delen met toezichthouders? Op basis van die tussenbalans weten we wat we in het experiment willen gaan toetsen. In hoofdstuk 5 beschrijven we de opzet van het experiment. In het laatste en zesde hoofdstuk bespreken we de bevindingen van het onderzoek inclusief het verloop van het onderzoek, en we trekken conclusies en doen we enkele aanbevelingen.

2 Literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk inventariseren en synthetiseren we wat er in de wetenschappelijke literatuur bekend is over de factoren die bijdragen aan de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie te delen met de overheid. Hoewel er al eerder onderzoek is gedaan naar concrete voorspellers van bereidheid voor informatiedeling met de overheid (bijvoorbeeld vertrouwen in de overheid of angst voor reputatieschade), blijft een systematische analyse tot nu toe uit. Om deze lacune in de academische literatuur te vullen en om toezichthouders meer inzicht te geven in bepalende factoren stellen we de volgende onderzoeksvraag:

> *Wat is er in de academische literatuur bekend over de factoren die bijdragen aan de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie met de overheid te delen?*

Een initiële blik op de literatuur laat zien dat **vertrouwen** in de toezichthouder belangrijk kan zijn bij de beslissing om al dan niet informatie te delen (Levi & Stoker, 2000). Ook zijn er bronnen die melden dat als burgers en bedrijven **het gevoel hebben eerlijk behandeld te worden** (wat in de literatuur als *procedural justice* bekend staat), ze ook sneller meewerken (Tyler, 2006). Voorts zijn er ook bronnen die wijzen op **het gemak van het aanleveren van informatie** (Su & Ni, 2018), en bijvoorbeeld bronnen die stellen dat burgers en bedrijven vaak een **impliciete of expliciete kosten-batenanalyse vanuit hun eigenbelang** maken; hierbij leidt het delen van informatie bijvoorbeeld tot een snellere afhandeling van bijvoorbeeld een vergunningaanvraag of financiële voordelen (Murphy, 2004; Tyler & Huo, 2002).

Er bestaan echter enkele lacunes in de bestaande literatuur. Er zijn voor zover we weten geen overzichtswerken of meta-analyses op dit thema in de context van toezicht.[1] De bestaande academische literatuur is verspreid over verschillende vakgebieden zoals management, recht en psychologie, waar steeds een

---

1 Voor de selectie van literatuur is heel specifiek en selectief gekeken naar het delen van informatie met de overheid. Literatuur over bijvoorbeeld *whistle blowing* (klokkenluiders) zou inzichten kunnen bieden. Deze literatuur gaat over naleving, integriteit en specifiek het delen van misstanden. Verder zou literatuur over bijvoorbeeld *tax compliance* (naleving) relevant kunnen zijn, maar dat gaat vooral over betaalgedrag.

andere focus wordt gehanteerd (bijvoorbeeld: individuele motivaties vs. commerciële motieven). Een andere consequentie is dat er verschillende definities gehanteerd worden die niet altijd goed passen bij de relatie tussen publieke toezichthouder en de onder toezicht gestelde. Bestaande onderzoeken zijn daarnaast vaak niet gericht op de context van toezicht, een context die zich kenmerkt door een duidelijk afgebakende wettelijke taak enerzijds, en het al dan niet vrijwillig delen van informatie anderzijds. Ten slotte wordt in de bestaande literatuur vaak geen onderscheid gemaakt tussen het delen van informatie over derden, over gebeurtenissen of over burgers zelf.

Om een meer omvattend overzicht te krijgen van de factoren die de bereidheid voor informatie delen beïnvloeden, is daarom een systematische literatuurstudie uitgevoerd. Deze inventarisatie helpt ons om de bestaande kennis over informatiedeling in de context van toezicht te vergroten en biedt aanknopingspunten bij het formuleren van concrete aanbevelingen voor het verbeteren van informatievoorziening aan toezichthouders (Van de Schoot et al., 2021). Meer concreet levert deze inventarisatie de volgende inzichten op:

1. We identificeren vier verschillende soorten informatie die gedeeld worden, namelijk: (1) (digitale) gebruikersinformatie, (2) informatie over dienstverlening, (3) meldingen van incidenten of misstanden door burgers, en (4) meldingen van incidenten of misstanden door bedrijven.
2. We geven inzicht in de factoren die de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie met toezichthouders te delen beïnvloeden. We laten zien welke factoren mogelijk in de invloedssfeer van toezichthouders liggen.
3. De geïdentificeerde factoren zijn een opmaat voor de kwalitatieve interviews (hoofdstuk 3) en het vignettenexperiment in hoofdstuk 5. Met het experiment testen we vervolgens de effectiviteit van factoren die toezichthouders kunnen implementeren om informatiedeling te bevorderen.

Dit hoofdstuk is als volgt gestructureerd: na deze inleiding volgt een uiteenzetting van de methode die we voor dit literatuuronderzoek gehanteerd hebben. We beschrijven de manier waarop we tot de selectie van literatuur gekomen zijn en de machine-learning aanpak die we daarvoor hebben gebruikt. Vervolgens beschrijven we de resultaten van het literatuuronderzoek. We presenteren enkele bibliometrische kenmerken van de literatuurselectie en de vier soorten informatie die gedeeld worden. Hier presenteren we ook de in de literatuur gevonden factoren die informatie delen beïnvloeden. Deze kenmerken zijn onder te verdelen in twee categorieën: factoren die verband houden met het individu dat de informatie deelt, en factoren die te maken hebben met de situatie waarover of waarin informatie wordt gedeeld. Deze bevindingen vormen de opmaat naar de volgende hoofdstukken van dit rapport.

2.1 Geautomatiseerde systematische literatuurstudie

Om te kunnen beantwoorden wat er in de academische literatuur bekend is over de factoren die bijdragen aan de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie met de overheid te delen voeren we een geautomatiseerde systematische literatuurstudie (d.i. *systematic literature review:* SLR) (Van de Schoot et al., 2021) op basis van het PRISMA-protocol uit (Moher et al., 2009). Een SLR is een zoek- en vindstrategie om op basis van vooraf gedefinieerde zoektermen en binnen een bepaalde scope zoals tijd en taal alle bestaande relevante bronnen te vinden. Voor dit onderzoek gebruiken we hiervoor machine learning (Van de Schoot et al., 2021), dat het selecteren en includeren van literatuur verder systematiseert en efficiënter maakt. In het methode-deel van dit hoofdstuk wordt hier verder op ingegaan (zie ook Bijlage 1 voor meer details).

Onderzoek naar het delen van informatie door burgers en bedrijven is geen vastomlijnd wetenschapsveld. Relevante wetenschappelijke studies zijn verspreid over verschillende disciplines zoals bestuurskunde, politieke wetenschappen en bestuurswetenschappen, waarbij de verschillende disciplines eigen concepten en theorieën gebruiken. Dit maakt het selecteren van de relevante literatuur complex. Om ondanks de ambigue conceptuele grenzen toch een inclusieve zoekstrategie uit te kunnen zetten, hebben we bij het selecteren van relevante teksten gebruik gemaakt van ASReview (Van de Schoot et al., 2021).

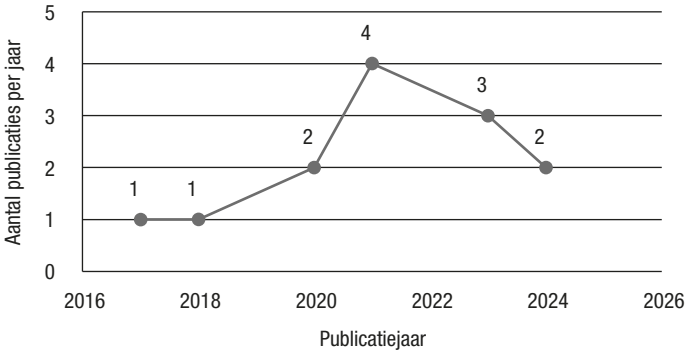
ASReview is een programma dat onderzoekers in staat stelt om op relatief gemakkelijke wijze mogelijk relevante artikelen in grote databestanden te selecteren. Hiervoor maakt ASReview gebruik van een machine-learning algoritme dat onderzoekers kunnen trainen om telkens de potentieel meest relevante artikelen uit het totaal aan ingevoerde artikelen te selecteren. Op deze manier ziet de onderzoeker altijd de potentieel meest relevante artikelen eerst en kan het zoeken naar relevante artikelen stoppen wanneer het algoritme niet langer relevante artikelen voorlegt en het stopcriterium is bereikt (Quan et al., 2024; Van de Schoot et al., 2021).

Hoewel het gebruik van ASReview als betrouwbaar wordt beschouwd, is het niet zonder beperkingen (Quan et al., 2024). Zo blijkt dat screeningsbenaderingen die gebruik maken van automatiseringstechnieken een deel (ongeveer 5%) van de mogelijk relevante artikelen kunnen missen (Yu et al., 2018). Een manier om dit te compenseren is de SYMBALS-methode: SYstematic review Methodology Blending Active Learning and Snowballing (Van Haastrecht et al., 2021). Deze methode stelt onderzoekers in staat om de systematische literatuurstudie aan te vullen met gericht gezochte en gevonden artikelen.

2.2 Kenmerken van geïncludeerde studies

Het systematisch literatuuronderzoek heeft n = 13 relevante empirische studies opgeleverd (zie Bijlage 2 voor een overzicht). Daaruit hebben we in totaal n = 128 factoren voor informatiedeling gedestilleerd. De studies zijn gepubliceerd tussen 2017 en 2024 (zie Figuur 2 voor een overzicht van de publicatiegeschiedenis). De meeste (n = 4) in 2024. Alle geïncludeerde studies zijn empirisch, wat inhoudt dat het onderzoek dat in de artikelen wordt gepubliceerd, is onderbouwd door middel van een data-analyse. De meeste studies maken gebruik van een vragenlijstonderzoek (n = 8), andere gebruikte methoden zijn survey- of veldexperiment (n = 3), interviews (n = 2) en in één geval een documentanalyse. In twee studies werden twee methoden toegepast. Geografisch zijn de onderzochte cases en/of dataverzamelingen verspreid. De meeste studies werden uitgevoerd in de Verenigde Staten (n = 3), de Volksrepubliek China (n = 2) en Nederland (n = 2), maar er zitten ook studies tussen uit Oeganda, Papoea-Nieuw-Guinea en Rusland.

Figuur 2. Overzicht publicatiegeschiedenis geïncludeerde artikelen (2017-2024)



2.3 Wie delen informatie?

De door ons geselecteerde literatuur bevat studies over de bereidheid tot het delen van persoonsinformatie, gebruikersinformatie, ervaringen en opvattingen, klachten en misstanden door **burgers en bedrijven**. In negen van de onderzochte studies werd de bereidheid tot informatie delen van burgers onderzocht. In ongeveer de helft van deze studies waren burgers ook gebruikers van publieke diensten of applicaties, in ongeveer de andere helft waren zij het (potentiële) slachtoffer van een misdrijf zoals diefstal, geweld of corruptie (of getuige daarvan). In drie studies werd de bereidheid tot delen van informatie door bedrijven onderzocht, bijvoorbeeld het melden van veiligheidsincidenten op de werkvloer of misstanden door concurrenten.

2.4 Welke informatie wordt gedeeld?

Op basis van de geselecteerde literatuur kunnen we vier vormen van informatie delen door burgers en bedrijven onderscheiden. Deze vier typen van informatie delen, inclusief het aantal artikelen dat wij voor elk van deze typen hebben gevonden, staan samengevat in Tabel 1. Drie studies gaan over de voorwaarden waaronder burgers gebruikersinformatie met de overheid willen delen. Deze informatie wordt vaak automatisch verzameld bij het gebruik van **digitale applicaties** (Roeber et al., 2015; Trein & Varone, 2024) of Smart City en Internet of Things (IoT) interventies (Mossberger et al., 2023) en heeft betrekking op het gedrag van mensen (bijv. gebruik van sensoren in de publieke ruimte). Drie studies gaan over de voorwaarden waaronder burgers **ervaringen over de kwaliteit van dienstverlening** willen delen met de overheid, gevraagd en ongevraagd. Denk hierbij aan feedback over de kwaliteit van afvalverwerking (Buntaine et al., 2021) of het gebruik van de lokale meldlijn voor (klachten over) de kwaliteit van dienstverlening (Zhang & Li, 2024). Drie studies hebben betrekking op de vooraarden waaronder burgers bereid zijn om informatie over **incidenten of misstanden** aan de autoriteiten te melden. Deze studies hebben betrekking op de bereidheid om misdrijven te melden bij de politie (McCarthy et al., 2021) of incidenten van corruptie bij de juiste autoriteiten (Su & Ni, 2018; Walton & Peiffer, 2017). De laatste drie studies gaan over de voorwaarden waaronder maatschappelijke organisaties en private bedrijven bereid zijn incidenten en misstanden te melden aan een externe partij, of **kwaliteitscertificaten** aan te vragen. Denk hierbij aan het aanvragen van certificaten voor organische levensmiddelenproductie door agrarische bedrijven in de VS (Carter & Siddiki, 2021), het melden van veiligheidsincidenten in het goederentransport (Scott & Balthrop, 2021) of de motieven van private bedrijven om misstanden aan te kaarten bij de inspectiediensten (Van Erp & Loyens, 2020).

Tabel 1. Overzicht van de geselecteerde literatuur en de belangrijkste bevindingen

Type informatie delen	Studie	Informatiedeling	Belangrijkste mechanismen
Delen van (persoonlijke) gebruikers-informatie	Mossberger, Cho, Cheong & Kuznetsova (2023)	Delen van gebruikersinformatie Internet of Things	De kosten en baten van informatiedeling; vertrouwen in de overheid; gebruik en vertrouwen in digitale applicaties.
	Roeber, Rehse, Knorrek & Thomsen (2015)	Delen van gebruikers-informatie	De kosten en baten van informatiedeling; beleidsdomein; 'right to be forgotten'.
	Trein & Varone (2024)	Delen van persoonlijke gebruikersinformatie	De kosten en baten van informatiedeling; vertrouwen in de overheid; gevoeligheid van het onderwerp; ervaring met digitale applicaties.

Type informatie delen	Studie	Informatiedeling	Belangrijkste mechanismen
Delen van ervaringen over de kwaliteit van dienstverlening	Buntaine, Nielson, Skaggs (2021)	Feedback op de kwaliteit van afvalophaaldiensten	Sociale inbedding van melders; responsiviteit en feedback vanuit de gemeente.
	Zhang & Li (2024)	Gebruik van een meldlijn voor lokale publieke dienstverlening	Huizenbezit als een financieel eigenbelang in de kwaliteit van dienstverlening.
	Rodriguez Müller, Lerusse, Steen & Van der Walle (2023)	Feedback op een coproductieproject	Eigenbelang versus gemeenschappelijk belang bij het delen van gebruikerservaringen.
Delen van informatie over misstanden en misdrijven (burgers)	McCarthy, Gehlbach, Frye, Buckley (2021)	Aangiftebereidheid bij de politie	Zwaarte van het misdrijf; mogelijkheid om anoniem aangifte te doen; institutionele context waarbinnen aangifte gedaan kan worden.
	Su & Ni (2018)	Bereidheid om corruptie te melden	Pro-sociale motivatie; kosten en baten van melden; mogelijkheid om anoniem te melden.
	Walton & Peiffer (2017)	Bereidheid om corruptie te melden	Opleidingsniveau; persoonlijke waarde rond universaliteit.
Delen van informatie voor certificaten of over misstanden (bedrijven)	Carter & Siddiki (2021)	Bereidheid om aan een toezichtsprogramma mee te doen	Altruïstische waarden; reputatiemanagement; dwingende isomorfie; angst voor boetes.
	Scott & Balthrop (2020)	Bereidheid om veiligheidsincidenten te melden	Financieel eigenbelang; reputatiemanagement; meldingsregime.
	Van Erp & Loyens (2020)	Bereidheid om mistanden bij concurrenten te melden	Financieel eigenbelang; altruïsme; eerlijke concurrentie; sector; groepsnormen en vergeldingsmogelijkheden.

2.5 Factoren die bijdragen aan informatiedeling

Welke factoren dragen bij aan het delen van informatie met publieke organisaties en de overheid? Het literatuuronderzoek resulteerde in een overzicht van n = 128 mogelijke factoren. Deze factoren splitsen zich uit in twee groepen: factoren die te maken hebben met het **individu** (motivatie, ervaringen en kennis, persoons- en persoonlijkheidskenmerken) en factoren die te maken hebben met de **situatie** waarin (of waarover) informatie gedeeld wordt (last, ernst en type informatie of sector). We bespreken deze factoren hieronder.

2.5.1 Factoren gerelateerd aan het individu

De eerste groep factoren die uit de literatuur naar voren komt, heeft te maken met het informatie delende individu. Deze factoren hebben te maken met de persoon en staan min of meer los van de situatie waarover informatie gedeeld wordt.

Pro-zelf en pro-sociale motivatie
Mensen en organisaties hebben verschillende motieven om informatie te delen met publieke organisaties en overheden. Hierbij maken we een onderscheid tussen **pro-zelf motivatie** en **pro-sociale motivatie**. Pro-zelf motivatie verwijst naar de drijfveren die gericht zijn op het maximaliseren van eigenbelang of het minimaliseren van risico's die dit eigenbelang kunnen schaden. In n = 8 van de geïncludeerde studies worden pro-zelf motieven voor informatie delen onderzocht. Een voorbeeld is een studie van Zhang en Li (2024) naar de motieven om informatie te delen over de kwaliteit van lokale publieke diensten door huiseigenaren. In hun onderzoek stellen Zhang en Li dat huiseigenaren een grotere bereidheid tot informatie delen hebben omdat zij een **direct financieel gewin** hebben bij goede lokale dienstverlening omdat de waarde van hun woning mede afhangt van de kwaliteit van de buurt en de lokale publieke voorzieningen. Zij concluderen dat huiseigendom een positief effect heeft op de bereidheid om informatie te delen, al neemt dit effect af naarmate de waarde van de woning toeneemt.

Pro-zelf motivatie wordt op verschillende manieren onderzocht. Rodriguez Müller et al. (2024) onderzoeken hoe pro-zelf motivatie als psychologisch construct de bereidheid om informatie te delen vergroot. Zij vinden dat mensen met sterke pro-zelf motivatie eerder geneigd zijn om feedback te geven over de kwaliteit van publieke voorziening wanneer zij daar een persoonlijk voordeel van ondervinden. Materieel of financieel gewin is ook een voorbeeld van pro-zelf motivatie voor het delen van informatie. Van Erp en Loyens (2020) stellen dat bedrijfsvoordelen een belangrijke motivatie zijn voor bedrijven om misstanden bij concurrenten te melden. Zij merken overigens op dat dergelijke meldingen voort kunnen komen uit een **gevoel van onrechtvaardigheid** ('als ik mij aan de regels houd, moeten zij dat ook doen'). Ook individuen kunnen worden gemotiveerd door persoonlijk gewin. Roeber et al. (2015) vinden dat een **financiële vergoeding voor het delen van informatie** de bereidheid tot het delen van persoonlijke informatie vergroot. Toch kan een financiële vergoeding ook leiden tot een negatieve terugslag. Onderzoek van McCarthy et al. (2021) in Georgië wijst uit dat het bieden van een financiële vergoeding voor het doen van aangifte de bereidheid om corruptie te melden verkleint. De **angst voor reputatieschade** kan eveneens een motief zijn om proactief informatie te delen. Zo vinden Carter en Sidikki (2021) dat transportbedrijven eerder geneigd zijn de toedracht van ongelukken te melden wanneer zij daarmee het risico op imagoschade kunnen verkleinen. Zij stellen vast dat dit risico toeneemt naarmate de omvang van de onderneming groter wordt.

Pro-zelf motivatie hangt sterk samen met de **calculus-benadering** voor informatiedeling. Deze benadering veronderstelt dat mensen een kosten-baten-analyse maken voor het delen van informatie en het doen van meldingen, en alleen overgaan tot informatie delen wanneer de persoonlijke voordelen van het delen van informatie groter zijn dan de lasten die het delen van informatie met zich meebrengt (Su & Ni, 2018; Trein & Varone, 2024).

Pro-sociale motivatie vormt de andere zijde van de medaille en betreft de **intrinsieke bereidheid** om bij te dragen aan het welzijn van anderen, waarbij **empathie**, **morele overtuigingen** en **sociale verbondenheid** centrale drijfveren vormen. Pro-sociale motieven worden in n = 4 van de geïncludeerde studies onderzocht en lijken in mindere mate samen te hangen met de bereidheid om informatie te delen dan pro-zelf motieven. Uit de literatuur komt geen samenhang naar voren tussen pro-sociale motivatie of sociaal plichtsgevoel en de bereidheid om informatie te delen over de kwaliteit van dienstverlening (Rodriguez Müller et al., 2024), maar wel met betrekking tot het melden van ongevallen op de werkvloer (Carter & Siddiki, 2021). Mensen aanspreken op hun sociale verantwoordelijkheid voor het delen van informatie lijkt ook niet samen te hangen met de bereidheid om informatie over de kwaliteit van dienstverlening te delen (Buntaine et al., 2021) of om misstanden te melden (McCarthy et al., 2021). Wel vinden Van Erp en Loyens (2020) dat **altruïstische motieven** bij bedrijven een rol kunnen spelen in het melden van misstanden bij concurrenten, bijvoorbeeld met betrekking tot het melden van dierenmishandeling.

Percepties en ervaring van en met de overheid

Percepties over publieke en overheidsorganisaties, alsook **eerdere ervaringen** met deze organisaties, worden in n = 7 studies onderzocht als mogelijke factoren die de bereidheid om informatie te delen beïnvloeden. Zo tonen Zhang en Li (2024) dat kennis over de overheid de bereidheid tot informatiedeling met publieke organisaties vergroot en laten Mossberger et al. (2023) en Trein en Varone (2024) zien dat gebruikers eerder geneigd zijn informatie te delen met private partijen (webshops) dan met de overheid.

In vijf studies wordt onderzocht hoe **vertrouwen in publieke- en overheidsorganisaties** van invloed is op de bereidheid om met deze organisaties informatie te delen. De resultaten zijn gemengd. Zo vinden Buntaine et al. (2021) dat vertrouwen in de overheid geen effect heeft op de bereidheid van mensen om informatie over de kwaliteit van dienstverlening te melden. Daarentegen vinden McCarthy et al. (2021) dat een cultuur van vertrouwen in de politie negatief samenhangt met de bereidheid om aangifte te doen van corruptie, en vinden Walton en Pfeiffer (2017) dat institutioneel vertrouwen positief samenhangt met de bereidheid om corruptie te melden. Gelijktijdig stellen Mossberger et al. (2023) en Trein en Varone (2024) dat vertrouwen in de overheid positief samenhangt met de bereidheid om persoonlijke informatie te delen met de overheid. Gezamenlijk suggereren deze studies dat de effecten van vertrouwen in de overheid op de bereidheid om informatie te delen afhangt van het type informatie dat wordt gedeeld.

Su en Ni (2018) onderzoeken hoe **tevredenheid met** het lokale en het nationale anti-corruptie**beleid** samenhangt met de bereidheid van burgers om corruptie te melden bij de politie. Zij vinden geen statistisch significante samenhang tussen tevredenheid met het nationale anti-corruptiebeleid en de bereidheid om te melden, maar wel tussen het lokale anti-corruptiebeleid en de bereidheid

om te melden. Zij stellen dat het melden van corruptie kan leiden tot negatieve gevolgen voor de melder, en dat tevredenheid met het anti-corruptiebeleid van het niveau waar de melding gedaan wordt, bijdraagt aan het voorkomen van retributie. Daarnaast stellen zij vast dat verschillende contextuele factoren deze bereidheid verder beïnvloeden, zoals de **mate waarin corruptie voorkomt**, de mate waarin corruptiezaken **voor de rechter** worden gebracht, en de mate waarin deze zaken tot **veroordelingen** leiden.

Ook stellen Su en Ni (2018) dat de bereidheid om een corruptiemelding te doen en het daadwerkelijk doen van een corruptiemelding verschillende motieven kent. Waar de bereidheid om te melden vooral gedreven lijkt door pro-sociale motivatie, lijkt het doen van eigenlijke meldingen vooral af te hangen van de mogelijke **sociale en professionele risico's** die daarmee gepaard gaan.
Responsiviteit op eerdere meldingen kan meldingsbereidheid beïnvloeden. Van Erp en Loyens (2020) laten zien dat responsiviteit van toezichthouders meldingsbereidheid kan vergroten. Zij vinden dat toezichthouders meldingsbereidheid kan vergroten door melders te vertellen wat zij met hun meldingen hebben gedaan. Gelijktijdig zien zij dat de afwezigheid van zo'n mechanisme meldingsbereidheid doet afnemen. Soortgelijke bevindingen worden gedaan door Buntaine et al. (2021) in de context van beleidsinformatie. Zij stellen dat **responsiviteit in interpersoonlijke contacten met ambtenaren** de bereidheid om beleidsfeedback te geven niet vergroot, maar dat reacties op wat er met meldingen gedaan is, gaandeweg wel leidt tot hogere meldingsbereidheid. Dit is een effect dat zich echter pas in de loop van de tijd laat zien.

Persoonlijkheids- en persoonskenmerken
In een aantal studies (n = 4) worden de **persoonlijkheids- en persoonskenmerken van de melders** meegenomen. Deze studies laten eveneens gemengde resultaten zien. Twee studies laten zien dat **corruptietolerantie** samenhangt met de bereidheid om misstanden te melden. Hoe minder tolerant mensen zijn voor voorbeelden van corruptie, hoe groter de kans dat zij deze misstanden zullen melden (Su & Ni, 2018; Walton & Peiffer, 2017). Andere onderzochte persoonlijkheidskenmerken, zoals **politieke voorkeur**, laten minder duidelijke resultaten zien (Trein & Varone, 2024; Walton & Peiffer, 2017), of tonen geen statistisch significant effect, zoals **risicoaversie** (Trein & Varone, 2024).

Het merendeel van de studies neemt persoonskenmerken mee als controlevariabelen. Twee studies suggereren dat **opleidingsniveau** positief verband houdt met de bereidheid om informatie te delen (Mossberger et al., 2023; Trein & Varone, 2024), terwijl andere studies geen gelijkaardige effecten aantonen voor het geven van beleidsinformatie (Zhang & Li, 2024) of het doen van meldingen (Su & Ni, 2018). Waar Mossberger et al. (2023) en Trein en Verone (2024) suggereren dat **vrouwen** eerder dan mannen geneigd zijn informatie te delen met overheden, stellen Zhang en Li (2024) en Walton en Pfeiffer (2017) dat vrouwen niet eerder geneigd zijn om beleidsfeedback te delen of misstanden te melden. Ook wat betreft **leeftijd** lopen de bevindingen uiteen (McCarthy et al., 2021;

Walton & Peiffer, 2017; Zhang & Li, 2024). Alleen Su en Ni (2018) en Trein en Varone (2024) stellen dat leeftijd een negatief verband houdt met de bereidheid om informatie te delen met de overheid. Tegelijk tonen Zhang en Li (2024) en Mossberger et al. (2023) dat mensen met een **etnische minderheidsstatus** ook eerder geneigd zijn informatie te delen met de overheid. Bevindingen over de samenhang tussen het **welvaartspeil of inkomen** van mensen en hun bereidheid om informatie te delen met de overheid lopen uiteen (Su & Ni, 2018; Walton & Peiffer, 2017; Zhang & Li, 2024) evenals de effecten van een **stedelijke of landelijke woonomgeving** en informatiedelingsbereidheid (Walton & Peiffer, 2017; Zhang & Li, 2024). Hier zijn dan ook geen eenduidige uitspraken over te doen.

2.5.2 Factoren gerelateerd aan de context

De tweede groep factoren die wij uit de literatuur kunnen destilleren, heeft te maken met de situatie waarin en/of waarover informatie gedeeld wordt. Het betreft dan zowel het proces waarin de informatie wordt gedeeld, als de te delen informatie zelf.

Meldingslast
Informatie delen met de overheid vereist kennis, kunde en tijd. Mensen moeten weten hoe en waar informatie gedeeld kan of moet worden, en moeten bereid zijn om hier de tijd en moeite in te willen steken (Moynihan et al., 2015). De verwachting is vaak dat een hogere **meldingslast** (*administrative burden*) leidt tot lagere meldingsbereidheid. Meldingslast wordt in n = 5 van de geïncludeerde studies onderzocht. De door ons onderzochte literatuur laat echter zien dat wanneer het op informatiedeling aankomt, mensen graag **controle** houden. Zo tonen Roeber et al. (2015) dat mensen het minst bereid zijn om de overheid via *trackers* passief persoonsinformatie te laten vergaren en het meest bereid zijn informatie te delen wanneer zij deze informatie zelf kunnen leveren, bijvoorbeeld door het schrijven van een review. Ook tonen McCarthy et al. (2021) dat meldingslast geen effect heeft op de bereidheid van het melden van een misstand bij de politie, of het melden van een misstand door een politiefunctionaris. Zij stellen dat **wanneer mensen besloten hebben om te melden, zij dit doen ongeacht de daarbij geassocieerde meldingslast**. Wel stellen Van Erp en Loyens (2020) dat een **intermediair** bij het doen van meldingen in bepaalde sectoren kan bijdragen aan het vergroten van de meldingsbereidheid bij bedrijven.

Deze lasten worden minder naarmate men **vertrouwd** raakt **met de organisatie** waar ze de melding doen (Zhang & Li, 2024) **of de infrastructuur** die daarvoor nodig is. Zo stellen Mossberger et al. (2023) vast dat de mate van vertrouwen in het gebruik van (digitale) apparaten, zoals bijvoorbeeld een computer of een mobiele telefoon, bijdraagt aan de bereidheid om digitaal informatie te delen met publieke organisaties (ook: Trein & Varone, 2024).

Daarnaast kan het **doen van een melding een stressvolle en psychologisch veeleisende handeling** zijn (Moynihan et al., 2015). In bepaalde gevallen kan

de mogelijkheid om **anoniem** te melden de meldingslast helpen te verlagen, bijvoorbeeld wanneer een melder bang is voor retributie (McCarthy et al., 2021). Van Erp en Loyens (2020) vinden bijvoorbeeld dat bedrijven eerder bereid zijn om misstanden aan te geven wanneer de psychologische verbondenheid met de overtreder kleiner is (out-group status). Gelijktijdig tonen Roeber et al. (2015) dat mensen eerder geneigd zijn persoonlijke informatie te delen wanneer zij het recht hebben om deze informatie ook weer te verwijderen (***right to be forgotten***).

Ernst
In onderzoek naar meldingsbereidheid wordt de waargenomen of objectieve zwaarte van de gevolgen van een incident vaak meegenomen als verklarende variabele (n = 5 geïncludeerd studies). Over de effectiviteit van deze factor bestaat minder onduidelijkheid. In vijf van de onderzochte studies is **ernst** meegenomen. Volgens deze studies staat de ernst van een incident in positief verband met meldingsbereidheid van misstanden (McCarthy et al., 2021; Scott & Balthrop, 2021; Van Erp & Loyens, 2020) of corruptie (Su & Ni, 2018). Daarnaast lijken de **gevolgen van datadeling** ook een rol te spelen in de bereidheid om informatie over beleid te delen, bijvoorbeeld met betrekking tot gezondheidszorg (Trein & Varone, 2024).

Type informatie of sector
Het literatuuronderzoek laat ook zien dat de bereidheid om informatie over beleid te delen, bijvoorbeeld ervaringen over effectiviteit of wenselijkheid, kunnen verschillen afhankelijk van het **type informatie of onderwerp**. Trein en Varone (2024) onderzochten de thema's waarover burgers bereid zijn informatie over dienstverlening te delen. Zij stelden vast dat burgers significant meer bereid zijn om informatie over gezondheidszorg te delen, dan informatie over sociale zorg, belastingen en veiligheid. Zij vonden geen bewijs dat deze voorkeuren beïnvloed werden door het vertrouwen van burgers in die specifieke sector.

Daarnaast kunnen de **normen en waarden in een sector** een rol spelen in de mate waarin ondernemers binnen die sector bereid zijn misstanden te melden. Zo stellen Van Erp en Loyens (2020) dat loyaliteit en angst voor sociale isolatie in de agrarische sector ervoor zorgen dat misstanden in deze sector minder gemeld worden dan in andere sectoren.

2.6 Deelconclusie

In dit hoofdstuk hebben we een systematische literatuurstudie uitgevoerd naar factoren die het delen van informatie met burgers bevorderen. Na een systematische selectie van dertien wetenschappelijke publicaties hebben we n = 128 onderzochte factoren kunnen identificeren (zie Tabel 2 voor een overzicht). Een

aantal van deze factoren is meermaals onderzocht. De factoren kunnen worden opgesplitst in individuele factoren en situationele factoren.

Tabel 2. Overzicht van factoren die invloed uitoefenen op de meldingsbereidheid

Individuele factoren		**Situationele factoren**	
Percepties en ervaringen over en met de overheid	• Vertrouwen • Tevredenheid • Responsiviteit	Meldingslast	• Tijd en moeite • Psychologische druk • Vertrouwelijk kunnen melden • Angst voor mogelijke repercussies
Motivaties (pro-zelf pro-sociaal)	• Financieel gewin • Reputatieschade • Pro-zelf motivatie • Rechtvaardigheidsgevoel • Plichtsgevoel • Sociale normen	Ernst	• Ernst van het incident • Ernst van de misstand
Persoonlijkheid en persoonskenmerken	• Corruptietolerantie • Risicoaversie • Politieke voorkeur • Opleiding/gender/leeftijd • Etnische minderheid/ welvaartsniveau/stedelijke woonomgeving	Type informatie of domein	• Onderwerp van informatie • Sectorale normen

Uit de literatuurstudie komt geen eenduidig beeld naar voren over de factoren die ertoe doen. Hoewel verschillende factoren meermaals zijn onderzocht, hangen uitkomsten vaak af van de context waarbinnen deze factoren zijn onderzocht of het type informatiedeling dat plaatsvond.

Uit de geselecteerde artikelen komt wel duidelijk naar voren dat ervaren eigenbelang een belangrijkere rol speelt bij de overweging om informatie te delen dan het collectieve belang. De geselecteerde literatuur lijkt vooral aan te geven dat meldingsbereidheid bevorderd wordt door een waarde gedreven eigenbelang. Bedrijven lijken vooral bereid incidenten en misstanden van concurrenten aan te geven wanneer die misstand de eigen positie benadeelt. Deze meldingsbereidheid is niet alleen ingegeven door financieel of competitief eigenbelang, maar vooral ook door een doorleefd gevoel van onrechtvaardigheid (Van Erp & Loyens, 2020).

3 Interviewstudie

Waar de systematische literatuurstudie een inkijk geeft in wat er binnen het wetenschappelijke werkveld bekend is over de factoren die bijdragen aan de meldingsbereidheid van burgers en bedrijven, focust de interviewstudie op de ervaringen vanuit toezichthouders, uitvoeringsorganisaties en een enkele gemeente met dit thema. Het doel van deze interviewstudie is tweeledig. Allereerst biedt het inzicht in hoe toezichthouders meldprocessen hebben ingericht en in het soort meldingen dat zij binnenkrijgen. Ook vergroot het onze kennis over de ervaringen van toezichthouders met informatie-delende burgers, bijvoorbeeld vanuit hun directe contacten of door feedback die ze krijgen via eigen onderzoek, of klachtenprocedures. Ten tweede dient de interviewstudie een methodologisch doel. Door inzicht te vergaren in de dagelijkse praktijk kunnen de condities voor het experiment (derde deelstudie) zo relevant en realistisch mogelijk worden gemaakt. De interviewstudie heeft de volgende onderzoeksvraag:

> *Wat voor informatie delen burgers in de praktijk met toezichthouders, op welke wijze wordt dit gedaan en welke omstandigheden spelen daarbij een belangrijke rol?*

Voor deze interviewstudie is met 21 respondenten gesproken. Deze respondenten waren werkzaam voor verschillende publieke organisaties, waaronder: de Sociale Verzekeringsbank, Gemeente Rotterdam, Inspectie Leefomgeving en Transport, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Belastingdienst, de Nederlandse Arbeidsinspectie, de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Nederlandse Voedsel-en Warenautoriteit (NVWA), het Commissariaat voor de Media, de Inspectie Onderwijs, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en het Kadaster. De interviews zijn verbatim getranscribeerd en gecodeerd aan de hand van codes die voortkomen uit de systematische literatuurstudie en open codes om zo ruimte te bieden aan alle relevante inzichten. Een methodologische verantwoording voor deze tweede onderzoeksfase is te vinden in Bijlage 3.

Het is belangrijk om te vermelden dat niet alle deelnemende instanties een sterk onderscheidende dan wel overeenkomstige categorisering maken van de informatie die binnenkomt, zoals het geven van algemene informatie, het doen van een melding, het doorgeven van een signaal of het indienen van een klacht over

een derde partij. Ook verschillen de instanties in de betekenis die zij geven aan bijvoorbeeld signalen en meldingen. Uit de interviews komen verschillen naar voren in de factoren die de meldingsbereidheid van verplichte informatie beïnvloeden, bijvoorbeeld informatie die nodig is om de hoogte van een uitkering te kunnen bepalen, en factoren en dynamieken die invloed lijken te hebben op de vrijwillige meldingsbereidheid, zoals wanneer iemand zich onjuist behandeld voelt door een zorgverlener. Dit resultatenhoofdstuk gaat daarom voornamelijk in op de vermeende bereidheid van burgers om informatie te delen in algemene zin, vanuit het perspectief van de toezichthouders. Hierbij worden eventuele nuances tussen verplichte informatieverstrekking en vrijwillige meldingen belicht, voor zover deze uit de interviews naar voren komen.

De inzichten uit de interviewstudie kunnen worden ingedeeld in drie thema's. Allereerst bespreken we via welke kanalen en op welke manieren het meldproces vanuit de burger naar de organisaties volgens de geïnterviewden verloopt. Vervolgens laten we de geïnterviewden aan het woord over de factoren die naar hun verwachtingen bijdragen aan de meldingsbereidheid van burgers. Hierbij wordt waar relevant het eerder benoemde onderscheid gemaakt tussen het aanleveren van verplichte informatie, zoals informatie die invloed heeft op de hoogte van een uitkering, en vrijwillige meldingsbereidheid. Tot slot wordt omschreven welke factoren volgens de geïnterviewden een belemmerende werking hebben op de algehele meldingsbereidheid van burgers.

3.1 Het meldproces en de kwaliteit van de meldingen

Wanneer wordt gevraagd via welke kanalen burgers toezichthouders benaderen om een melding te doen, geeft het merendeel van de geïnterviewden aan dat de **telefoon** hiervoor het meest wordt gebruikt. Burgers willen graag iemand van de instantie persoonlijk spreken en toezichthouders waarderen het op hun beurt dat ze direct kunnen doorvragen (respondenten 3 en 4). Daarnaast wordt er regelmatig gebruik gemaakt van **meldformulieren** die zijn ingericht door de deelnemende instanties (respondenten 9, 18 en 12). De geïnterviewden geven aan dat meldformulieren worden aangeboden omdat er dan aan de voorkant meteen gericht en veel informatie kan worden opgevraagd, waardoor de kwaliteit en bruikbaarheid van de informatie toenemen zonder dat er direct handmatig werk bij komt kijken (respondenten 4, 2, 5 en 17). Zo geeft geïnterviewde 16 aan:

> *'We maken gebruik van online kanalen omdat dat het meest zuivere bericht geeft van wat een cliënt zijn of haar klacht is, omdat ze daar dan vaak een bijlage bij toevoegen. Het zijn teksten waar ze even goed over na kunnen denken. Je ziet wat meer de toon van een cliënt daarin terug en je hebt niet de ruis van de medewerker van [organisatie] ertussen.'* (Respondent 16)

Een meldformulier maakt het bovendien mogelijk dat burgers **anoniem** melding kunnen maken. Respondent 9, medewerker klantcontact, geeft aan dat het

gros van de mensen hier geen gebruik van maakt. Het overgaan tot melden kost al het overgaan van een bepaalde drempel, en de ernst van het voorval dat hiermee gepaard gaat, zou daarom genoeg aanleiding geven om onder eigen naam te melden. Ook wordt een anonieme melding bij sommige instanties alleen in uitzonderlijke gevallen in behandeling genomen, omdat de betrouwbaarheid van de verkregen informatie niet goed na te trekken zou zijn (respondent 19). Wanneer wel wordt gekozen voor een anonieme melding, lijkt dit hoofdzakelijk te gaan om situaties waar melders **bang zijn voor repercussies** (respondent 17) of wanneer er bijvoorbeeld melding wordt gedaan over een voormalige werkgever (respondent 3). Het voorkomen of verminderen van nadelige gevolgen voor de melder zelf, wat kan worden gezien als een vorm van **eigenbelang,** is daarmee een drijvende factor achter dit type meldingen. De rol van eigenbelang bij meldingsbereidheid komt later uitgebreider aan bod.

Er kleven ook andere nadelen aan het ontvangen van meldingen via meldformulieren. Wanneer deze formulieren relatief open zijn opgesteld, is de kans groot dat er relevante informatie ontbreekt omdat **melders niet altijd goed lijken te weten welke kennisgeving er nodig is** (respondent 8). Respondenten 1, 9 en 10 geven aan dat een melding niet altijd direct duidelijk is wegens een gebrek aan context of omdat niet iedereen zijn of haar verhaal goed op papier weet te zetten. Dit kan zich bijvoorbeeld uiten in een melding die zich beperkt tot een enkele zin tot aan een stuk of zestig pagina's (respondent 9). Incomplete of onduidelijke meldingen zorgen er bij niet-anonieme meldingen regelmatig voor dat er nog telefonisch contact moet worden opgenomen om de melding compleet te maken. Tegelijkertijd kan een uitgebreid meldformulier de drempel tot het doen van een melding verhogen; hier wordt later in het hoofdstuk verder op ingegaan.

De meeste toezichthouders en inspecties bieden daarnaast de mogelijkheid aan burgers om per **post** contact op te nemen, maar hier wordt enkel nog regelmatig gebruik van gemaakt bij instanties die veel te maken hebben met een oudere doelgroep, bijvoorbeeld wanneer het gaat over de AOW. Via de post worden zowel ingevulde formulieren als handgeschreven brieven toegezonden. Daarnaast spelen **chatfuncties en sociale media** een bescheiden maar opkomende rol. Het gebruik van **e-mail** wordt ontmoedigd, gezien contact over e-mail moeilijker te beveiligen is (respondent 1).

Samenvattend worden de meeste meldingen aan toezichthouders telefonisch gedaan, waarbij het voordeel voor de toezichthouder is dat er direct doorgevraagd kan worden. Online meldformulieren worden eveneens gebruikt om snel en gericht informatie te ontvangen, maar kunnen ondanks afgebakende invulvelden leiden tot incomplete of onduidelijke meldingen, waarna toch navraag moet worden gedaan. De mogelijkheid om anoniem te melden wordt niet vaak benut, tenzij de melder hier vanwege angst voor repercussies of weinig ander eigenbelang aanleiding toe ziet. Hoewel contact per post nog mogelijk is,

wordt dit hoofdzakelijk gebruikt door doelgroepen die minder digitaal vaardig zijn.

3.2 Stimulerende factoren van meldingsbereidheid van burgers

Uit de interviews blijkt dat veruit de meeste meldingen, ofwel vrijwillige vormen van informatiedeling, vanuit burgers voortkomen uit een **eigenbelang** (respondenten 6, 9, 10, 17, 18 en 19). Een deel van dit eigenbelang berust op het willen **corrigeren van een vermeende onjuistheid** die zij ervaren (respondenten 4 en 17). Burgers zoeken contact op met inspecties en toezichthouders omdat zij zich persoonlijk benadeeld voelen en dit rechtgezet willen hebben of hier erkenning voor willen krijgen. Dit gaat bijvoorbeeld om situaties waarin men zich niet goed geholpen voelt bij medische problemen, men het niet eens is met een besluit, men in conflict is geraakt over de naleving van arbeidsvoorwaarden of men zich niet gehoord voelt bij een schoolbestuur (respondenten 8, 9, 18 en 19). Geïnterviewde 18 zegt hierover:

> *'Wanneer mensen het idee hebben dat er niet eerlijk gecommuniceerd wordt over wat er is gebeurd, gaan mensen zoeken en denken ze een onafhankelijke inspectie te vinden die toevallig toezicht houden op hetgeen waar zij mee te maken hebben gehad. Zij verwachten dan een salomonsoordeel van [organisatie].'* (Respondent 18)

Dit wordt benadrukt door geïnterviewde 4, die aangeeft dat burgers verwachten dat een instantie **geschillen** voor hen kan **beslechten**. In sommige gevallen vragen burgers om een overwegend **mediërende rol** vanuit de instanties om hun eigen belangen te behartigen (respondent 9). Alhoewel het merendeel van de toezichthouders en inspecties bij ons aangeven deze rollen niet te vervullen en dit aan te duiden op hun websites, kloppen burgers wel regelmatig vanwege een **behoefte aan erkenning of genoegdoening** bij hen aan.

Een gevoel van onrechtvaardigheid komt bovendien niet alleen voort uit een directe ervaring van de burger zelf, maar wordt ook indirect vanuit een **concurrentie-motief** ervaren. Zo geeft respondent 13 aan dat concurrerende bedrijven elkaar rapporteren als zij weten of vermoeden dat de andere partij iets niet volgens de regels uitvoert. Een respondent benoemt dat burgers melding doen wanneer zij vermoeden dat een ander onrechtmatig gebruik maakt van een uitkering, met het achterliggende motief dat de melder hiervoor belastinggeld betaalt. De urgentie om te melden wordt daarom niet alleen gestuurd door het ervaren van onrecht in absolute, maar ook in relatieve zin.

Daarnaast lijkt het **belang voor de bredere samenleving** een rol te spelen bij de meldingsbereidheid. Zo zegt geïnterviewde 18:

> *'Ze [melders] willen niet dat wat hun overkomen is, dat dat een toekomstige patiënt of cliënt overkomt.'* (Respondent 18)

De kwaliteit van de gezondheidszorg, dierenwelzijn en milieuvervuiling worden door respondent 13, 17 en 18 binnen dit kader aangehaald als belangrijke thema's waarover wordt gemeld. Geïnterviewde 13 geeft aan dat burgers soms melding doen wanneer zij vermoeden of weten dat iemand aan het werk is binnen financiële instellingen, zonder daar de juiste diploma's voor te hebben, of om anderen te behoeden voor oplichting. Al deze respondenten geven aan dat een eigenbelang vaker de boventoon voert dan een meer **altruïstisch belang** om te melden, maar dat laatstgenoemde desondanks een belangrijke motiverende factor lijkt te zijn voor de meldingsbereidheid.

Aangezien burgers doorgaans al hebben besloten dat het voorval het melden waard is voordat zij contact opnemen met toezichthouders, is de bereidheid om een grote hoeveelheid informatie te delen tijdens en na het doen van een melding over het algemeen hoog (respondent 5). Deze bereidheid wordt versterkt door de **ernst en het belang van het voorval** dat wordt gemeld. Zo zijn burgers bereid om veel informatie te delen wanneer zij melding doen over iets wat hun kinderen aangaat (respondent 9). Geïnterviewde 1 is werkzaam bij een organisatie waarbij informatiedeling vanuit de burger vaak verplicht is, en signaleert een hoge bereidheid wanneer mensen sterk **financieel afhankelijk** zijn:

> *'Dan zien wij ook een enorme bereidheid van burgers om ter plekke de tas open te trekken en te laten zien hoeveel er in die portemonnee zit […] en hoe goed je ook uitlegt dat je er gewoon bent om te controleren of wat in ons systeem staat, of dat inderdaad in de praktijk ook echt zo is, en dat we daarom die onderzoeken doen, dat maakt daar niet uit. Mensen zitten daar gewoon toch angstig.'* (Respondent 1)

Kortom, de meeste meldingen die binnenkomen bij toezichthouders en inspecties, zijn gedreven door een eigenbelang vanuit de melder. Toezichthouders en inspecties geven hierbij aan dat burgers van hen verwachten geschillen op te lossen of hun gelijk te halen, ondanks dat dit niet de taak is van deze instanties. Meldingen over misstanden waarbij de afhankelijkheid voor de burger groot is, worden het meest gedaan; hieronder vallen bijvoorbeeld vermeende misstanden in de zorg, het scholensysteem en bij de berekening van financiële tegemoetkomingen. Naast persoonlijke motieven spelen ook concurrentieoverwegingen een rol, bijvoorbeeld wanneer meldingen worden gedaan over vermeende overtredingen door anderen, uit een gevoel van relatieve onrechtvaardigheid. Tot slot kan ook het maatschappelijk belang de meldingsbereidheid vergroten, zoals bij zorgen over de algemene gezondheidszorg, milieu of veiligheid.

3.3 Remmende factoren op meldingsbereidheid van burgers

De geïnterviewden zijn gevraagd of zij factoren identificeren die de meldingsbereidheid van burgers belemmeren. Een respondent (17) stelt dat burgers soms aangeven in het vervolg niet vrijwillig melding te zullen doen, omdat

zij **teleurgesteld zijn over de terugkoppeling** van wat er met de eerste melding gedaan wordt. Toezichthouders mogen deze terugkoppeling regelmatig niet geven, wat het voor sommige burgers minder aantrekkelijk maakt om in het vervolg te melden. Geïnterviewde 12 benadrukt dit en stelt dat **de geheimhoudingsplicht** en het **algemeen belang** dat zij als toezichthoudende instantie vervullen, een remmende werking kunnen uitoefenen op burgers die hoofdzakelijk vanuit een eigenbelang geholpen willen worden. De eerdergenoemde motivatie om een melding te maken omdat men een onjuistheid gecorrigeerd wil hebben of om gelijk te halen, kan daarom omslaan in een remmende factor wanneer duidelijk wordt dat toezichthouders en inspecties deze rol doorgaans niet vervullen.

De **mate van vertrouwen in de overheid en politiek** lijkt ook een rol te spelen in de algemene meldingsbereidheid. Respondent 4 geeft aan dat burgers minder bereid zijn om aanvullende informatie te geven wanneer zij wantrouwen richting de overheid ervaren en niet het gevoel hebben dat de melding tot verandering zou kunnen leiden. Dit wordt ook gesignaleerd door respondent 1, die tegenkomt dat burgers bijvoorbeeld niet hun vakantie doorgeven **omdat ze vinden dat dit de overheid niet aangaat,** terwijl dit in bepaalde gevallen wel wordt gevraagd wanneer zij een uitkering ontvangen.

Een geïnterviewde constateert daarnaast een toename aan brieven van burgers die de **Nederlandse overheid en daarmee desbetreffende instantie niet meer erkennen**, waardoor zij geen verdere informatie willen verstrekken. Dit wordt ook benoemd door respondent 7, die aangeeft dat periodes van laag politiek vertrouwen en **negatieve berichtgeving rondom bijvoorbeeld *phishing*** gekenmerkt worden door meer weigeringen van informatieverzoeken. Beide geïnterviewden wijzen hierbij expliciet naar een afname van de bereidheid om verplichte informatie aan te leveren wegens een gebrek aan voldoende vertrouwen. Geïnterviewde 1 geeft aan dat burgers de overheid meestal als een enkele entiteit beschouwen, waardoor negatieve berichtgeving over één onderdeel van de overheid gevolgen heeft voor de mate van vertrouwen in de overheid als geheel en daarmee andere verwante organisaties.[1]

Naast een gevoel van wantrouwen richting de Nederlandse overheid speelt ook een **angst voor repercussie** mee bij de meldingsbereidheid onder sommige burgers. Enkele toezichthouders geven aan dat meldingen soms pas binnenkomen wanneer de melder niet meer betrokken is bij de desbetreffende organisatie, omdat hij of zij zich kwetsbaar voelt voor gevolgen vanuit de werkgever of schoolomgeving (respondenten 8 en 9) of zelf onderdeel is van dat wat niet deugt (respondent 13). Deze angst voor repercussies lijkt te worden afgezet tegen de

1 In de literatuur wordt dit dikwijls anti-public sector bias genoemd (bijv. Marvel, 2016), waarbij mensen organisaties die publiek zijn veel negatiever beoordelen dan private organisaties met exact dezelfde taken.

ernst van het voorval, de **herleidbaarheid naar de melder** vanuit bijvoorbeeld de werkgever en mogelijke **persoonlijke consequenties** in het maken van een beslissing om te melden. Een respondent (13) geeft ook aan dat **onzekerheid over de juistheid van informatie** ertoe kan leiden dat een burger niet durft te melden.

Veruit de meest genoemde factor die de meldingsbereidheid van burgers lijkt te doen afnemen, is de **meldingslast** die respondenten ervaren. Respondent 17 geeft bijvoorbeeld aan dat een uitgebreid webformulier weerstand kan oproepen om een melding te maken, waardoor burgers halverwege afhaken. Volgens een van de respondenten werd bij hun organisatie aan burgers gevraagd om al hun vakanties afzonderlijk door te geven, wat zorgde voor herhaaldelijke input en hogere werklast voor zowel hen als de uitvoerders:

> *'Ik snap dat je iets wil doen om de burger en de uitvoering te ontlasten, maar daarmee mis je al snel wezenlijke informatie over het vaststellen van recht. Uiteindelijk is het nu zo dat de burger één keer per jaar een formulier krijgt waarop ze de vakanties moeten invullen die ze het afgelopen jaar hebben gedaan. Dus in plaats van tien meldingen van één burger, krijgen we nu één keer een formulier. Dus dan hebben we zowel de uitvoering wat ontlast, de burger wat ontlast en hebben we toch nog de informatie. Maar dat is wel een spanningsveld.'* (Respondent 1)

Daarnaast geven respondenten 1 en 7 aan dat burgers vaak wantrouwend en **weigerend reageren op aanvullende informatieverzoeken**, omdat het **belang van desbetreffende informatie niet wordt ingezien** of wordt aangenomen dat de instanties deze informatie zelf al beschikbaar zouden moeten hebben. Burgers koppelen terug dat zij vinden dat de **instanties zelf de melding rond moeten krijgen** en dat dit niet hun taak zou moeten zijn, alhoewel dit in de praktijk niet altijd mogelijk is. Respondent 12 geeft aanvullend aan dat het **delen van grotere bestanden verloopt via een apart programma** om de vertrouwelijkheid te kunnen waarborgen, maar dat deze extra drempel om melding te maken het verkrijgen van de juiste informatie verder bemoeilijkt.

Meldingslast lijkt zwaarder te wegen wanneer ook het **gebruikte medium** of **taalniveau** niet aansluit bij de melder (respondent 9). Om de administratieve lasten waar mogelijk te drukken wordt bij de organisatie van respondent 9 daarom bijvoorbeeld gecommuniceerd op B1-niveau, dat voor het grootste deel van de maatschappij toegankelijk zou moeten zijn. Ook geeft de geïnterviewde aan dat melders actief worden gewezen op de verschillende kanalen die de inspectie aanbiedt, zodat burgers bewuster kunnen kiezen om mondeling of schriftelijk hun verhaal te doen.

Kortom, de meldingsbereidheid en de kwaliteit van de informatie worden belemmerd door een gebrek aan terugkoppeling, vertrouwen in overheidsinstanties en angst voor negatieve gevolgen voor de melder. Hierdoor zijn melders niet altijd bereid om bijvoorbeeld meer informatie te geven. Ook spelen

administratieve lasten een grote rol: uitgebreide formulieren en procedures kunnen ontmoedigend werken. Daarnaast haken mensen soms af wanneer zij het nut van informatieverzoeken niet inzien of twijfelen aan de juistheid van hun eigen melding. Toezichthouders en inspecties proberen deze drempels te verlagen door toegankelijke taal en heldere uitleg.

3.4 Deelconclusie

De interviewstudie had als doel om ervaringen vanuit toezichthouders en inspecties met betrekking tot de meldingsbereidheid van burgers op te halen, om zo meer inzicht te krijgen in de dagelijkse praktijk. Een beknopt overzicht van de bevindingen is weergegeven in Tabel 3.

De geïnterviewden gaven aan dat veruit de meeste meldingen telefonisch en via webformulieren binnenkomen, waarbij het meldproces naast inhoudelijke informatie ook inzichten in motivatie, zorgen en ervaren drempels van melders kenbaar maakt. Overeenkomstig de systematische literatuurstudie blijken meldingen hoofdzakelijk te worden gedaan uit een persoonlijk belang. Opvallend hierbij is dat burgers met regelmaat een beroep doen op toezichthouders om misstanden recht te zetten of hun gelijk te halen, ondanks dat dit buiten het takenpakket van de toezichthouders valt. Daarnaast komen meldingen vanuit een maatschappelijk belang ook bij hen binnen, waarbij binnen de thema's zorg, milieu en veiligheid de melder verder leed of schade in de toekomst wil voorkomen.

Wat de geïnterviewden daarnaast opvalt, is dat de kwaliteit en bruikbaarheid van meldingen afhankelijk is van het gebruikte kanaal om te melden. Telefonische meldingen verbeteren de volledigheid van de informatie die wordt gegeven, vanwege de directe mogelijkheid tot doorvragen, ondanks dat het verwerken van een telefonische melding relatief arbeidsintensief is. Meldingen via meldformulieren zijn aan de voorkant meer gestructureerd, maar vragen regelmatig om opvolging vanwege onvolledigheid of onduidelijkheid. De meldingslast die hierbij komt kijken, kan de meldingsbereidheid van burgers volgens de geïnterviewden doen afnemen.

Andere afremmende factoren die de geïnterviewden signaleren, zijn een lager vertrouwen in de overheid, angst voor negatieve gevolgen van de melding voor de melder zelf en het ontbreken van een inhoudelijke terugkoppeling over wat er concreet met de melding is gedaan. Deze factoren beïnvloeden volgens hen naast de meldingsbereidheid ook de bereidheid om aanvullende informatie te verstrekken.

Tabel 3. Overzicht uitkomsten interviewstudie

Onderwerp	Uitkomsten
1. Het meldproces	• De meeste meldingen komen telefonisch en via meldformulieren binnen, waarbij de laatstgenoemde gevoeliger zijn voor meldingen van lagere kwaliteit en bruikbaarheid voor opvolging.
2. Stimulerende factoren	• Meldingen worden hoofdzakelijk gedaan vanuit eigenbelang, om zo vermeende ernstige onjuistheden recht te trekken of onrechtvaardigheid te adresseren. • Daarnaast komt een deel van de meldingen voort om anderen te behoeden voor dat wat de melder is overkomen.
3. Afremmende factoren	• De omvang en kwaliteit van meldingen lijken te worden belemmerd wanneer melders waarnemen dat ze hier zelf niet genoeg belang bij hebben, bijvoorbeeld door een gebrek aan terugkoppeling. • Toezichthouders en inspecties zien de meldingslast als de grootste belemmerende factor voor de meldingsbereidheid. • Daarnaast wordt een gebrek aan vertrouwen in de overheid of politiek als belemmerende factor gerapporteerd.

4 Tussenbalans: hypothesen op basis van de literatuur- en interviewstudie

Uit het systematische literatuuronderzoek en de interviewstudie komt naar voren dat er een aantal duidelijke voorspellers zijn die bepalen of burgers al dan niet bereid zijn om informatie te delen met de overheid. Het literatuuronderzoek laat een veelheid van relevante aspecten zien, maar vooral dat **eigenbelang** een rol speelt bij de beslissing om informatie te delen. In de interviews geven toezichthouders aanvullend aan dat burgers ook laten meewegen **hoe ernstig een situatie is** en **hoe eenvoudig het is om een melding te doen**. Deze informatie passen we toe op de context van toezicht en stelt ons in staat om testbare hypothesen te formuleren over de condities waaronder burgers bereid zijn informatie te delen met toezichthouders. Als verdere aanscherping kijken we bij deze hypothesen naar een specifieke vorm van informatiedeling: het melden van misstanden. Deze keuzes verscherpen de focus van het onderzoek en stellen ons in staat eenduidige uitspraken te doen over de bereidheid om in deze context informatie te delen. De hypothesen worden vervolgens onderzocht in het vignettenexperiment.

Op basis van de systematische literatuurstudie en de interviewstudie formuleren we in totaal zes hypothesen. De eerste drie hypothesen (H1a t/m H1c) richting zich op de relatieve sterkte van factoren die de bereidheid tot het melden van misstanden bij toezichthouders beïnvloedt ten opzichte van elkaar. Hiermee kunnen we testen welke factor het grootste effect heeft op de meldingsbereidheid onder burgers. De laatste drie hypothesen, H2a tot en met H2c, richten zich vervolgens op de relatieve sterkte van de factoren zelf, in hoeverre deze meldingsbereidheid beïnvloeden.

Verwachtingen op basis van literatuur en interviews

Meldingen blijken in de toezichtspraktijk vaak ingegeven door persoonlijk belang. Burgers en bedrijven lijken informatie vooral te delen wanneer zij direct geraakt worden, bijvoorbeeld door financiële schade, reputatieschade of ervaren onrecht. Deze directe betrokkenheid weegt doorgaans zwaarder dan de objectieve ernst van de situatie. Dit blijkt uit literatuur waarin pro-zelf motivatie dominant is (Van Erp & Loyens, 2020; Zhang & Li, 2024) en uit interviews

waarin toezichthouders aangeven dat burgers vaak contact opnemen om erkenning te krijgen of geschillen recht te zetten. Op basis hiervan is de eerste hypothese voor het experiment:

> **H1a**: De betrokkene bij de misstand (zelf versus anderen) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de ernst van de misstand.

In vijf van de geïncludeerde studies in de literatuurstudie blijkt dat hogere percepties van ernst positief samenhangen met hogere meldingsbereidheid. Incidenten met ernstige gevolgen, zoals corruptie of veiligheidsproblemen, activeren meldingsgedrag zelfs bij aanwezigheid van meldingslasten. Meldingslast blijkt in meerdere gevallen geen significante invloed te hebben wanneer de ernst hoog is (McCarthy et al., 2021; Su & Ni, 2018). Dit leidt tot hypothese 1b:

> **H1b:** De waargenomen ernst van een misstand (laag versus hoog) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de mate van meldingslast die het melden met zich meebrengt.

McCarthy et al. (2021) tonen aan dat meldingslast geen effect had op aangiftebereidheid. Roeber et al. (2015) laten zien dat mensen liever zelf informatie delen dan passief gegevens laten verzamelen, wat wijst op de behoefte aan controle. Daarnaast tonen verschillende interviews (respondenten 1, 7, 9 en 17) dat uitgebreide webformulieren de meldingsbereidheid bij burgers kunnen verlagen, maar dat deze effecten ondergeschikt blijven aan ervaren eigenbelang en ernst.

> **H1c:** De meldingslast die het melden van een misstand met zich meebrengt, is de zwakste voorspeller van meldgedrag, vergeleken met ernst en betrokkene.

Zowel in de literatuur als in de interviews (respondenten 4, 5, 13, 16 en 18) zien we dat directe betrokkenheid de sterkste trigger vormt voor meldgedrag (Roeber et al., 2015; Van Erp & Loyens, 2020; Zhang & Li, 2024). Eigen schade of direct nadeel lijkt aan te zetten tot actie, of dat nu materieel is (zoals financiële schade bij bedrijven) of immaterieel (zoals een gevoel van onrechtvaardigheid bij burgers). Dit effect is groter dan bij abstracte of collectieve belangen. Deze bevindingen leiden tot de volgende te testen hypothese:

> **H2a:** Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer die misstanden henzelf raken in plaats van anderen.

De literatuur laat zien dat meldingsbereidheid stijgt bij ernstigere incidenten, zoals corruptie, geweld of significante beleidsfouten (McCarthy et al., 2021; Scott & Balthrop, 2021; Su & Ni, 2018; Van Erp & Loyens, 2020). Respondenten in de interviewstudie (respondenten 9, 13 en 26) noemen voorbeelden waarbij

de ernst van het onderwerp of een misstand leidde tot hogere bereidheid tot informatiedeling. Op basis hiervan formuleren we hypothese 2b:

> **H2b:** Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer deze als ernstiger worden ervaren in plaats van minder ernstig.

Hoewel meldingslast zelden het belangrijkste obstakel is, verlaagt het wél de kans op melden in situaties van lage motivatie of waar de urgentie wat lager lijkt. Vooral langdurige of complexe meldprocedures kunnen burgers ontmoedigen. Digitale barrières en gebrek aan terugkoppeling versterken dit effect – wellicht in grotere mate bij burgers die op dit vlak minder mee kunnen komen (zgn. *digital divide*). Dit blijkt uit zowel de literatuur (Mossberger et al., 2023; Roeber et al., 2015) als de interviewstudie (respondenten 1, 9, 13, en 17). Op basis hiervan formuleren we hypothese 2c:

> **H2c:** Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer de meldingslast laag is in plaats van hoog.

5 Het vignettenexperiment

In deze derde deelstudie maken we gebruik van een zogenaamd vignettenexperiment om de zes hypothesen die we op basis van de eerste twee deelstudies hebben opgesteld, te toetsen. In een vignettenexperiment krijgen de deelnemers één of meer scenario's voorgeschoteld, waarna zij uitgenodigd worden om vragen te beantwoorden over het scenario of over zichzelf in relatie tot het scenario. De vignetten geven een realistisch beeld van een misstand waarover gemeld kan worden; gelijktijdig is de situatie hypothetisch om te voorkomen dat er bij deelnemers vooroordelen of andere onbewuste overwegingen geactiveerd worden. Het vignettenexperiment heeft tot doel de volgende deelvraag te beantwoorden:

> *Wat is het effect van specifieke condities op de bereidheid van burgers om informatie met toezichthouders te delen?*

We kiezen om twee redenen voor een vignettenexperiment dat we online uitvoeren. Ten eerste zorgt deze opzet ervoor dat het mogelijk is om de verschillende motieven die mensen hebben om informatie al dan niet te delen met toezichthouders, heel precies te toetsen. De deelnemers worden afwisselend blootgesteld aan verschillende motieven om informatie te delen of aan drempels die dit lastiger maken. Daarmee is het mogelijk om systematisch verschillende motieven te vergelijken. Ten tweede maakt het online aspect van het vignettenexperiment het mogelijk om dit deel van het onderzoek uit te voeren met een grote steekproef van deelnemers die representatief is voor de Nederlandse bevolking. Op deze manier is het dus mogelijk om een beeld te krijgen van een grote en representatieve groep burgers.

De opzet van het experiment en de scenario's zijn gebaseerd op de resultaten van de tweede deelstudie (interviewstudie) en zijn vooraf besproken met de begeleidingscommissie. Op basis van de feedback is de framing van enkele scenario's verder aangescherpt. De dataverzameling heeft plaatsgevonden tussen 12 en 20 mei 2025 en is uitgevoerd met behulp van het online panelbedrijf Flycatcher. In totaal hebben n = 1663 respondenten deelgenomen. De steekproef is van grote kwaliteit en representatief voor de Nederlandse bevolking op basis van leeftijd, opleidingsniveau en sekse. Meer informatie over de steekproef is te vinden in Tabel 8. De opzet van het experiment en de hypothesen zijn

gepreregistreerd op de website van het Open Science Framework.[1] Daarnaast heeft de ethische commissie van de Erasmus School of Social and Behavioral Sciences (ESSB) van de Erasmus Universiteit Rotterdam ethische goedkeuring gegeven voor het uitvoeren van het experiment.[2]

5.1 Procedure tijdens het experiment

Tijdens het experiment is aan de deelnemers gevraagd om een aantal stappen te doorlopen. Eerst zagen de deelnemers een pagina waarin zij toestemming geven voor het gebruik van hun data, de zogenaamde *geïnformeerde toestemming* (zie Bijlage 7). Vervolgens zagen zij kort een instructie over het doel en de procedure van het experiment.

Voorafgaand aan de start van het experiment-deel van de survey (de vignetten), vroegen we deelnemers om aan te geven wat hun kennisniveau is over Nederlandse toezichthouders zoals Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) en de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Op deze pagina werd eveneens aan de deelnemers duidelijk gemaakt dat politie en boa's geen toezichthouders zijn, en dat dit onderzoek daarom niet over hen gaat.

Na deze eerste vragen begonnen de deelnemers aan het experiment-deel van de bevraging. De deelnemers kregen verschillende scenario's (de vignetten) te zien. In de vignetten presenteren we vergelijkbare scenario's over twee toezichthouders: de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). In deze vignetten zijn verschillende condities gemanipuleerd: (1) de betrokkene, waarbij een misstand de deelnemer zelf of een collega overkwam (zelf versus de andere); (2) de ernst van de misstand, welke laag of hoog kon zijn; en (3) de meldingslast, welke eveneens laag of hoog kon zijn. Deze voorspellers tellen samen met de verschillende toezichthouders op tot n = 16 verschillende vignetten (casus toezichthouder * perspectief * ernst * meldingslast = 2*2*2*2 = 16). Iedere deelnemer kreeg n = 3 willekeurig (a-select) geselecteerde versies van de vignetten voorgeschoteld om te beoordelen. Het randomisatieschema kan worden gevonden in Bijlage 5. De vignetten werden gevolgd door een set van vragen over de bereidheid tot het doen van meldingen (zie voor meer informatie over de vignetten de paragraaf 5.2). De vraagstelling kan worden gevonden in Bijlage 4.

Na het beantwoorden van de vragen over de vignetten volgde een zogenoemde manipulatiecheck om te testen of de deelnemers de interventies in de vignetten wel hebben waargenomen (bijv. Morton & Williams, 2010). Vooral als er geen effect lijkt te zijn van de interventie (bijvoorbeeld van de ernst van de

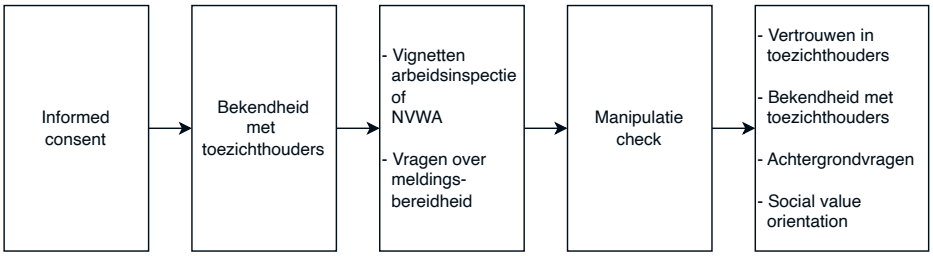
1 Zie https://osf.io/6ztwg/?view_only=e8fb2f1a6a8c4751a0426d0f0393e078.
2 Registratienummer ethische goedkeuring: ETH2425-0603.

situatie), dan is het de vraag of het effect echt niet aanwezig is, of dat de deelnemers deze niet ervaren hebben. Met behulp van de manipulatiecheck kan dit worden vastgesteld. Vervolgens volgde een set van vragen over het vertrouwen in de toezichthouders uit het scenario. Deze vragen zijn gebaseerd op een gevalideerd meetinstrument van Grimmelikhuijsen en Knies (2017). Vertrouwen leek immers een belangrijke variabele in het literatuuronderzoek en in de interviews.

Omdat het mogelijk is dat sommige respondenten meer kennis hebben opgedaan over toezichthouders tijdens het experiment, vragen we nogmaals aan deelnemers wat hun kennisniveau is ten aanzien van toezichthouders. We vragen deelnemers ook of zij ooit een melding gedaan hebben bij een toezichthouder en naar hun algemene vertrouwen in mensen (*generalized trust*). Afsluitend volgt een set van gestandaardiseerde en gevalideerde vragen waarmee we meten of deelnemers meer *pro-self* of meer *pro-social* georiënteerd zijn. Empathie en altruïsme zijn in de literatuurstudie en de interviews meermaals genoemd als mogelijk belangrijke variabelen, en dat kan hiermee worden gemeten.

De meting van pro-self versus pro-social oriëntatie geschiedt door middel van een verdelingsopdracht. Deelnemers moeten hiervoor denkbeeldige bedragen verdelen over zichzelf en anderen, waarmee de achterliggende motivaties die mensen hebben, vastgesteld kunnen worden. Iemand met een pro-self oriëntatie is geneigd om voornamelijk te handelen uit eigenbelang. Iemand met een grotere pro-social oriëntatie is geneigd om te handelen in lijn met het welzijn van anderen. In Figuur 3 is in stappen het verloop van het volledige vignettenexperiment weergegeven.

Figuur 3. Verloop van het experiment in stappen



5.2 Experimenteel ontwerp

In het experiment kregen deelnemers drie van de zestien willekeurig geselecteerde vignetten te zien. Dit houdt in dat kans steeds even groot is om willekeurig drie van de zestien scenario's voorgelegd te krijgen. Dit is een essentieel onderdeel van het experiment omdat deze randomisatie garandeert dat invloeden van buitenaf of verstorende factoren uitgesloten kunnen worden (Druckman, 2011). De scenario's zijn steeds zo vergelijkbaar mogelijk gehouden.

Omdat er gebruik gemaakt werd van vignetten voor twee verschillende toezichthouders, de Nederlandse Arbeidsinspectie en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), varieert de inhoud van de casus wel enigszins.

In elk van de zestien scenario's is steeds één deel van de informatie gewijzigd, zie hiervoor Bijlage 6. In Figuur 4 staat een voorbeeld van een vignet. De tekst in cursief is de plek waar de wijzigingen plaatsvonden (deze tekst stond in het eigenlijke experiment niet cursief). In deze figuur gaat het dus om een casus waarin de deelnemer zich voorstelt dat deze bij een bedrijf werkt en voor zichzelf (perspectief: zelf) een melding doet over een incident (ernst: laag) waarbij de meldingsprocedure een formulier betreft (last: laag).

Figuur 4. Voorbeeld van een vignet: zelf x lage ernst x lage meldingslast voor de Nederlandse Arbeidsinspectie

De Nederlandse Arbeidsinspectie controleert of werkplekken veilig, gezond en eerlijk zijn. Ze controleert bedrijven en grijpt in als regels worden overtreden. Zo beschermt de Arbeidsinspectie werknemers tegen uitbuiting en onveilige situaties. Als burger kunt u terecht bij de Arbeidsinspectie om melding te doen van arbeidsongevallen of oneerlijk, onveilig of ongezond werk.

Stelt u zich de volgende situatie voor: u werkt bij een bedrijf waar gewerkt wordt met giftige stoffen (chemicaliën). *Tijdens uw werk most u van uw* leidinggevende zonder handschoenen *kortdurend met een mild bijtend schoonmaakmiddel werken, wat enige huidirritatie veroorzaakte*. In strijd met de Arbowet zorgde uw leidinggevende na uw verzoek niet voor de juiste beschermingsmiddelen. U overweegt een melding te doen bij de Arbeidsinspectie. Om een melding te doen *hoeft u alleen een kort webformulier in te vullen met een beknopte beschrijving van de situatie*.

5.3 Meetinstrumenten

In het experiment maken we gebruik van verschillende meetinstrumenten. Hierna bespreken we deze meetinstrumenten en hun betrouwbaarheid.

5.3.1 Meldingsbereidheid

Het belangrijkste concept van het onderzoek is de bereidheid tot het doen van een melding bij een toezichthouder. We meten de meldingsbereidheid met een meetinstrument op basis van vijf items (zie Tabel 4 voor alle items). De deelnemers geven antwoord op een schaal van 1 t/m 7 over hoe bereid zij zijn om een melding te doen. Een voorbeeld van een item is: 'Hoe bereid zou u dan zijn om deze situatie bij de [naam toezichthouder] te melden?' Een factoranalyse van deze meetschaal laat zien dat alle items boven de 0,67 en de meeste 0,8 of hoger bijdragen aan het concept van meldingsbereidheid. Op basis hiervan besluiten we geen van de items weg te laten voor verdere analyse. De betrouwbaarheid

(Cronbach's alpha) is 0,93. Waarden boven de 0,7 worden als voldoende betrouwbaar gezien voor verdere analyse.

Tabel 4. Meetinstrument voor meldingsbereidheid

Items	Lading
Als deze situatie zich bij u zou voordoen …	
… hoe bereid zou u dan zijn om deze situatie bij de [naam toezichthouder] te melden?	0,925
… hoe waarschijnlijk is het dat u deze situatie ook daadwerkelijk bij de [naam toezichthouder] zou melden?	0,950
… hoe verantwoordelijk zou u zich voelen om de situatie bij de [naam toezichthouder] te melden?	0,905
… in hoeverre zou u bereid zijn om uw melding bij de [naam toezichthouder] telefonisch verder uit te leggen?	0,839
… hoe bereid zou u zijn om deze situatie bij de [naam toezichthouder] te melden als u de mogelijkheid had om anoniem te melden?	0,679

5.3.2 Vertrouwen in toezichthouders

Voor het meten van vertrouwen hebben we het gevalideerde en gestandaardiseerde meetinstrument van Grimmelikhuijsen en Knies (2017) gebruikt en aangepast aan de situatie over toezicht. Dit meetinstrument meet vertrouwen in specifieke organisaties, in ons geval in toezichthouders in algemene zin. Het meetinstrument van Grimmelikhuijsen en Knies werd eerder gebruikt in de context van toezicht (Grimmelikhuijsen et al., 2024). Wij hebben gebruik gemaakt van een sterk ingekorte versie van het meetinstrument. Een voorbeeld van een stelling is: 'Over het algemeen denk ik dat de [naam toezichthouder] haar taken goed uitvoert.' Een factoranalyse laat zien dat vertrouwen in toezichthouders in onze dataset het beste als een construct met één dimensie gezien kan worden (zie Tabel 5). De Cronbach's alpha is 0,89. Dat ligt ruim boven het criterium van 0,7.

Tabel 5. Meetinstrument voor vertrouwen in toezichthouders

Items	Lading
Over het algemeen, denkt u dat de [naam toezichthouder] …	
... haar taken goed uitvoert	0,806
... handelt in het publiek belang	0,813
... eerlijk handelt	0,929

5.3.3 Bekendheid met toezichthouders

Een van de controlevariabelen in het onderzoek is hoe bekend de deelnemers zijn met toezichthouders in het algemeen. Het idee is dat indien sommige deelnemers veel kennis hebben over toezichthouders, dit de bevindingen mogelijk

zou kunnen verstoren. We vragen over vijf verschillende toezichthouders hoe bekend de deelnemers zijn met deze toezichthouders (Tabel 6). De deelnemers beantwoorden de vragen op een schaal van 1 (ken ik niet) tot en met 5 (ken ik heel goed). Merk op dat er opzettelijk verschillende toezichthouders gebruikt zijn in deze vraag, om zo de deelnemers niet te beïnvloeden of te sturen naar een van de toezichthouders.

Tabel 6. Items voor bekendheid met toezichthouders

Items	Lading
In hoeverre weet u al iets van onderstaande toezichthouders?	
De Autoriteit Consument & Markt (ACM)	0,508
De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	0,620
De Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA)	0,766
De Onderwijsinspectie (IvhO)	0,778
De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)	0,689

Een factoranalyse laat zien dat er variabiliteit is als het gaat om hoe sterk de afzonderlijke toezichthouders bijdragen aan het meetinstrument over bekendheid met toezichthouders. Desondanks is de betrouwbaarheid van deze schaal met een Cronbach's alpha van 0,8 goed te noemen. Op basis hiervan gebruiken we in de verdere analyses de gemiddelde score van de bekendheid met toezichthouders.

Aanvullend vroegen we naar de kennis over toezichthouders na afloop van het experiment, vanuit het idee dat de deelnemers wijzer zouden worden door het doorlopen van de vignetten. Op een schaal van 1 tot 5 scoren de deelnemers gemiddeld een 2,69 op de schaal van bekendheid met toezichthouders voor het experiment. Na afloop scoren de deelnemers gemiddeld 2,72 op dezelfde schaal. Het verschil tussen de bekendheid met toezichthouders en de kennis na afloop is niet statistisch significant: $t(3324) = -1{,}8437$, $p = 0{,}287$. Deelname aan het experiment heeft dus niet geleid tot meer bekendheid met toezichthouders en is dus geen mogelijk verstorende factor in de analyse. De bekendheid van de deelnemers met toezichthouders is in de analyse van de covariaten meegenomen als controlevariabele.

Het is mogelijk dat deelnemers die al eens in contact gestaan hebben met een toezichthouder, in het experiment een ander antwoordpatroon laten zien. In potentie komt dat door goede of juist slechte ervaringen. In de data zijn er 144 mensen die ooit eens (of vaker) een melding hebben gedaan bij een toezichthouder. Dat komt neer op 8,66% van het totaal aantal deelnemers. Daarmee is het onwaarschijnlijk dat deze eerdere ervaringen een verstorende rol hebben gespeeld in de analyse. Deze variabele wordt in de verdere analyse als controlevariabele meegenomen.

5.3.4 *Social value orientation*

Ten slotte meten we door middel van het gebruik van een zogeheten *decomposed game* of de deelnemers in profielen passen waarmee ze laten zien over het algemeen meer gemotiveerd te zijn om eigen uitkomsten te maximaliseren (pro-self) of juist om gezamenlijke opbrengsten te maximaliseren (pro-social). Dit doen we omdat de literatuur en de interviews laten zien dat mensen vaker gemotiveerd zijn door eigenbelang als ze een melding bij een toezichthouder doen. De deelnemers maken steeds keuzes om getallen te verdelen die hypothetische waarde vertegenwoordigen (Van Lange, 1999). Het patroon van de keuzes laat zien wat individuen over het algemeen motiveert. De deelnemers maken negen keer een keuze om getallen te verdelen. Een voorbeeld van een keuzeset staat in Tabel 7.

Tabel 7. Voorbeeld van een decomposed game om social value orientation te meten

Keuze	Jijzelf (uitkomst)	Ander (uitkomst)
A	500	100
B	500	500
C	560	300

5.3.5 *Demografische kenmerken*

Tot slot vragen we de deelnemers naar hun sekse, naar het hoogst voltooide opleidingsniveau en naar het geboortejaar. Het doel van deze vragen is tweeledig: (1) het verifiëren van de representativiteit van de steekproef en (2) het testen of er in elke 'arm' van het experiment een goede verdeling van de deelnemers is als we kijken naar deze achtergrondkenmerken. Dit bespreken we meer diepgaand in respectievelijk de steekproefsamenstelling en de equivalentietest hierna. Voorts worden de kenmerken meegenomen in de analyses om te testen wat de effecten van deze persoonskenmerken zijn op meldingsbereidheid.

5.4 Steekproef

De dataset bestaat uit n = 1663 deelnemers, van wie 47% vrouw is en 53% man. In Nederland is volgens het CBS (2021) 50,3% van de volwassen inwoners vrouwelijk en 49,7% mannelijk. Een statistische test toont geen statistisch significant verschil aan tussen onze steekproef en de Nederlandse bevolking. Op basis van sekse is onze steekproef representatief voor de Nederlandse bevolking.

De gemiddelde leeftijd in onze steekproef is 52,18 jaar, met een standaarddeviatie van 16,89. De leeftijd in onze steekproef is iets hoger dan de gemiddelde leeftijd in Nederland. Er zit een groter aandeel oudere deelnemers in onze dataset.

Hiervoor zullen we in vervolganalyses corrigeren door (1) te wegen of (2) door leeftijd als controlevariabele mee te nemen.

Voor opleidingsniveau gebruiken we de indeling van het CBS, waarbij sprake is van drie niveaus: laag, midden en hoog opgeleid.[3] Onder laagopgeleid valt basisonderwijs, onderbouw van het voortgezet onderwijs (zoals vmbo, havo-/vwo-onderbouw) en mbo-1 (entreeopleiding). 25,5% van de Nederlandse bevolking valt in deze categorie. Onder middelbaar opgeleid valt: bovenbouw van havo/vwo en mbo-niveaus 2 tot en met 4. 38% van de Nederlanders is middelbaar opgeleid. Onder hoogopgeleid vallen hbo- en wo-opleidingen. 36,6% van de Nederlanders is hoogopgeleid. In onze steekproef is 23,9% van de deelnemers laagopgeleid, 42,8% is middelbaar opgeleid en 33,3% is hoogopgeleid. Hiermee is onze steekproef eveneens representatief voor de Nederlandse populatie (zie Tabel 8) (CBS, 2021).

Tabel 8. Steekproefsamenstelling

	Gemiddelde (SD)	CBS	Populatie test
Leeftijd in jaren	52,18 (16,89)	42,6	t(1662) = 23,13, p = 0,000
Opleidingsniveau Laag	23,9%	25,4%	X^2 (df = 2) = 0.009, p = 0,995
Opleidingsniveau Midden	42,8%	38,0%	
Opleidingsniveau Hoog	33,3%	36,6%	
Vrouw	47%	50,3%	X^2 (df=1) = 0.0043, p = 0,947
Man	53%	49,7%	

5.5 Equivalentie

Voor een experiment is het van belang dat de randomisatie geslaagd is. Op deze manier kan worden uitgesloten dat externe factoren de uitkomsten beïnvloeden. Een voorbeeld van een niet-geslaagde randomisatie is dat het hypothetisch gezien mogelijk is, dat alle vrouwelijke deelnemers op basis van kans toegewezen worden aan één enkele experimentele conditie. Het wordt dan onmogelijk om uit te sluiten of een meer gebalanceerde steekproef voor die specifieke conditie ook tot dezelfde uitkomsten had geleid. Om te verifiëren dat de randomisatie inderdaad geslaagd is over de zestien experimentele condities, voeren we een equivalentie-test uit op basis van sekse, leeftijd, opleidingsniveau en de hoeveelheid kennis die de deelnemers zelf aangeven te hebben over toezichthouders.

3 Tegenwoordig wordt meestal gesproken van praktisch en theoretisch opgeleid. Het CBS hanteert om praktische redenen (bijv. vergelijking over tijd) echter nog de indeling lager, midden en hoger opgeleiden.

Tabel 9. Equivalentietest achtergrondkenmerken

	Vrouw %	Leeftijd Jaren	Opleidings-niveau	Bekendheid met toezichthouders
Zelf, lage ernst, lage meldingslast	45,1	52,21	5,64	2,70
Zelf, lage ernst, hoge meldingslast	48,0	52,26	5,66	2,68
Zelf, hoge ernst, lage meldingslast	47,2	52,59	5,85	2,72
Zelf, hoge ernst, hoge meldingslast	46,7	51,38	5,85	2,72
Ander, lage ernst, lage meldingslast	47,1	52,83	5,60	2,69
Ander, lage ernst, hoge meldingslast	47,6	52,62	5,70	2,66
Ander, hoge ernst, lage meldingslast	46,8	52,58	5,62	2,71
Ander, hoge ernst, hoge meldingslast	51,0	50,89	5,85	2,68
Gemiddeld	47,4	52,18	5,72	2,69
Statistische test	X^2 (7) = 4,798, p = 0,684	F(1, 4987) = 0,44, p = 0,507	X^2 (70) = 69,87, p = 0,482	F(1, 4787) = 0,417, p = 0,519

Tabel 9 laat zien dat ten aanzien van geen van de kenmerken (geslacht, leeftijd, opleiding en bekendheid met toezichthouders) statistisch significante verschillen te vinden zijn in relatie tot de vignetten die aan de respondenten zijn voorgelegd. De randomisatie is dus geslaagd.

5.6 Resultaten

In de komende paragrafen worden de hypothesen uit hoofdstuk 4 getest. Daarna doen we een reeks aanvullende analyses over de twee toezichthouders uit de vignetten om na te gaan of daar nog belangrijke verschillen tussen te vinden zijn. In de discussie en conclusie (hoofdstuk 6) geven we inhoudelijk betekenis aan de bevindingen. Het resultatenstuk is daarom redelijk feitelijk ingestoken.

Hypothese 1a tot en met 1c gaan ervan uit dat de voorspellers van meldingsgedrag in het experiment: de betrokkene (zelf versus anderen), de ernst (laag versus hoog) en de meldingslast (laag versus hoog) de meldingsbereidheid van burgers in verschillende mate beïnvloeden.

H1a: De betrokkene bij de misstand (zelf versus anderen) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de ernst van de misstand.
H1b: De waargenomen ernst van een misstand (laag versus hoog) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de mate van meldingslast die het melden met zich meebrengt.
H1c: De meldingslast die het melden van een misstand met zich meebrengt, is de zwakste voorspeller van meldgedrag, vergeleken met ernst en betrokkene.

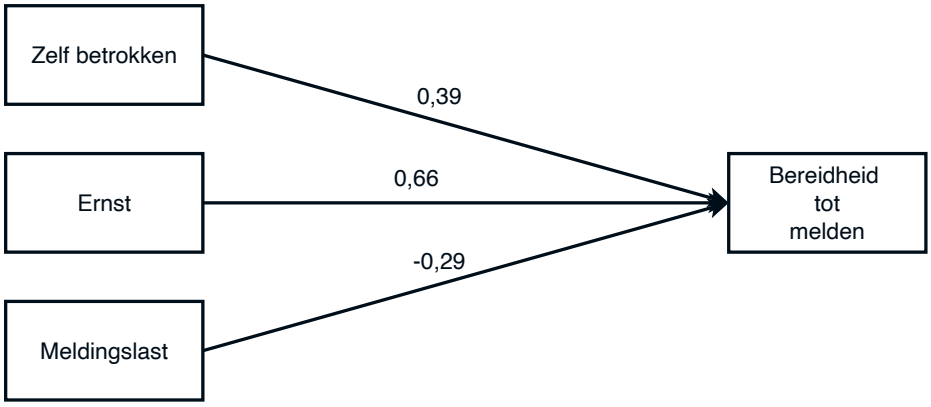
We toetsen deze hypothesen in één model omdat dit het hoofdeffect van het vignettenexperiment betreft. Om de hypothesen te toetsen kijken we in een lineaire regressie (OLS) naar de individuele bijdragen van de factoren betrokkene, ernst en meldingslast. De analyse laat zien (resultaten in Tabel 10) dat de **ernst** van een misstand de sterkste voorspeller van meldingsbereidheid is, gevolgd door de **betrokkene** die geraakt wordt door misstanden (zelf vs. ander), waarmee de **meldingslast** als de minst belangrijke voorspeller geldt: $F(3, 4985) = 127{,}3$, $p = 0{,}000$, $R^2 = 0{,}07$. Het model als geheel en de voorspellers zijn statistisch significant. Ondanks dat de effecten niet groot zijn, is het model wel goed in het voorspellen van deze effecten ($F(2, 4985) = 127{,}32$, $p = 0{,}000$) ten opzichte van een model zonder de informatie van de experimentele interventie. Anders gezegd: de modelkwaliteit is goed. Als gevolg van het experimentele ontwerp dat we gehanteerd hebben, kunnen we met grote zekerheid stellen dat een meer ernstige situatie *leidt* tot grotere meldingsbereidheid, meer dan de betrokkene die met deze situatie te maken krijgt of hoe hoog de meldingslast is om te melden bij een toezichthouder.

Tabel 10. Effecten van betrokkene, ernst en meldingslast op de meldingsbereidheid (N = 1663)

Variabele	B	SE B	Std B	P
Model 1				
Constante	4,60	0,04	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,39	0,04	0,128	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,66	0,04	0,214	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,29	0,04	-0,09	0,000
			R^2 (adj) = 0,07	

Op basis van het regressiemodel vinden we geen steun voor hypothese 1a. De betrokkene van misstanden heeft geen grotere invloed op meldingsbereidheid dan ernst of meldingslast. Hypothese 1b wordt wel ondersteund: de ernst van een situatie is van groter belang dan de meldingslast die burgers ervaren bij het doen van een melding. Ook is de ernst belangrijker dan de betrokkene (zelf versus ander) die door de situatie geraakt wordt. Hypothese 1c wordt dus ook ondersteund: het model laat zien dat meldingslast de minst invloedrijke voorspeller is van meldingsbereidheid (zie Figuur 5).

Figuur 5. Schematische weergave van de effecten van de experimentele interventies



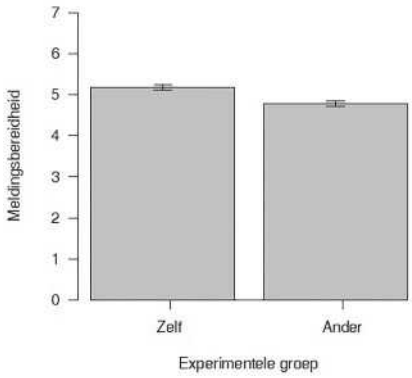
Waar hypothese 1a t/m 1c zich richten op het relatieve effect van de voorspellers in vergelijking met elkaar, geeft de toetsing hiervan weinig inzicht in wat de voorspellers doen met de meldingsbereidheid in isolatie. De ernst van een situatie kan bijvoorbeeld laag of hoog zijn, net zoals de meldingslast. Om deze reden richten hypothesen 2a t/m 2c zich op variatie in de variabelen ernst, wie het betreft en meldingslast. De focus ligt steeds op een van de voorspellers en het effect op meldingsbereidheid. Te beginnen met de betrokkene.

> **H2a:** Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer de misstanden henzelf direct raken in plaats van anderen.

Om deze hypothese te toetsen zijn de experimentele groepen die gingen over een misstand die individuen zelf betroffen geclusterd. Ook zijn de groepen geclusterd waarbij de misstand iemand anders betrof, waardoor er twee groepen met elkaar vergeleken worden. Uit de data blijkt op een schaal van 1 tot 7 (1= helemaal niet bereid om te melden, 7 = volledig bereid om te melden) dat wanneer mensen zelf te maken krijgen met een misstand, ze deze eerder zouden melden dan wanneer ze getuige zijn van een misstand of de misstand iemand anders betreft: $t(4971{,}4) = 9{,}02$, $p = 0{,}000$, $d = 0{,}26$ (zie Figuur 6). Het verschil tussen de groepen is statistisch significant, waarmee hypothese 2a ondersteund kan worden. Het effect op meldingsbereidheid is echter klein.[4]

4 Interpretatie Cohens' d: 0,2 = klein effect; 0,5 = medium effect; 0,8 = groot effect.

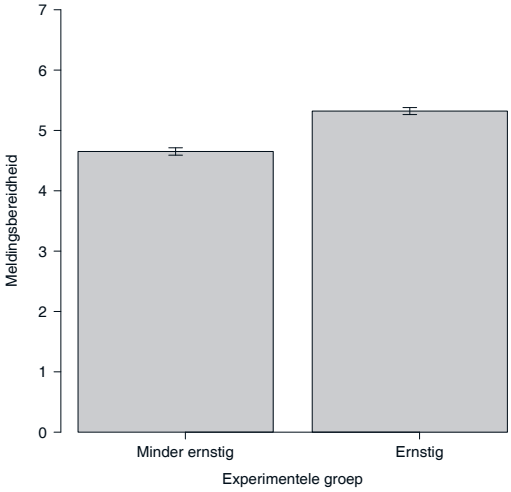
Figuur 6. Meldingsbereidheid als een misstand jezelf betreft versus wanneer het iemand anders betreft



H2b: Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer deze als ernstiger worden ervaren in plaats van minder ernstig.

Om hypothese 2b te toetsen zijn de experimentele groepen die gingen over een minder ernstige misstand, geclusterd. Ook de meer ernstige misstanden zijn geclusterd, waardoor er weer twee groepen ontstaan om te vergelijken. Uit de data blijkt op een schaal van 1 tot 7 (1= helemaal niet bereid om te melden, 7 = volledig bereid om te melden) dat wanneer mensen te maken krijgen met een ernstige misstand, ze deze inderdaad sneller melden dan een minder ernstige misstand: $t(4982) = -15{,}58$, $p = 0.000$, $d = 0{,}44$ (zie Figuur 7). Het verschil tussen de groepen is statistisch significant, waarmee hypothese 2b ondersteund kan worden. Het effect is klein tot gemiddeld.

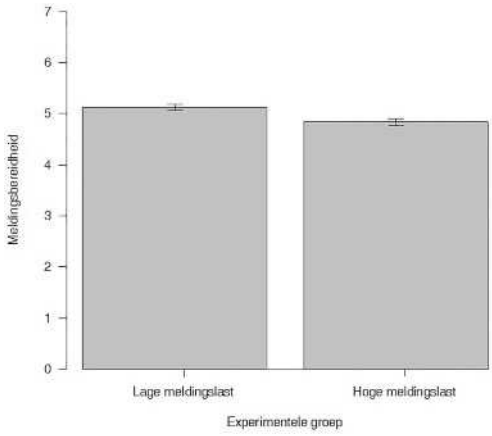
Figuur 7. Meldingsbereidheid bij een minder ernstige versus een ernstige misstand



H2c: Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer de meldingslast laag is in plaats van hoog.

Om hypothese 2c te toetsen zijn de experimentele groepen die gingen over een lage meldingslast, bij elkaar gegroepeerd. Daarnaast zijn de experimentele groepen die een hoge meldingslast kennen, bij elkaar gegroepeerd. Hiermee ontstaan er weer twee groepen die met elkaar vergeleken kunnen worden. Uit de data blijkt op een schaal van 1 tot 7 (1= helemaal niet bereid om te melden, 7 = volledig bereid om te melden) dat wanneer mensen zelf te maken krijgen met een hoge meldingslast, ze minder snel een melding doen dan bij een lage meldingslast: $t(4975{,}7) = -6{,}59$, $p = 0.000$, $d = 0{,}19$ (zie Figuur 8). Het verschil tussen de groepen is statistisch significant, waarmee de hypothese kan worden ondersteund. Het effect van meldingslast op meldingsbereidheid is echter klein.

Figuur 8. Meldingsbereidheid bij een lage versus een hoge meldingslast



5.7 Covariaten

In aanvulling op de situationele factoren die hierboven getoetst zijn, hebben we ook individuele karakteristieken uitgevraagd, zoals het vertrouwen in de toezichthouder, de bekendheid met de toezichthouder, en of de deelnemers hoofdzakelijk gemotiveerd zijn om hun eigenbelang te dienen of juist meer het algemene belang. Tezamen met persoonskenmerken als leeftijd, sekse en opleidingsniveau kunnen we verkennen of en hoe deze individuele kenmerken van invloed zijn op de meldingsbereidheid.

In Tabel 11 herhalen we eerst de toetsing van het experiment als basis; deze toetsing noemen we Model 1. In het tweede model wordt hier vertrouwen in toezichthouders aan toegevoegd. Dit model laat zien dat er is een statistisch significant positief maar bescheiden effect van vertrouwen op meldingsbereidheid

is. Als burgers meer **vertrouwen** hebben in de toezichthouders waar ze een melding doen, zijn ze meer bereid om een melding te doen. In model 3 voegen we hier **bekendheid** met toezichthouders aan toe. Bekendheid met toezichthouders heeft eveneens een statistisch significant bescheiden positief effect op meldingsbereidheid.

In model 4 onderzoeken we vervolgens of er een onderscheid bestaat in meldingsbereidheid op basis van de casus. Dit is het geval. Model 4 laat zien dat er een sterk verschil zit tussen de Nederlandse Arbeidsinspectie en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit wanneer het gaat om de bereidheid van burgers om een misstand te melden. Om dit verder uit te splitsen analyseren we verderop in dit hoofdstuk de resultaten per toezichthouder.

In model 5 onderzoeken we of pro-self of pro-social motivatie een effect heeft op meldingsbereidheid. We voegen daartoe *social value orientation* toe aan het model (Van Lange, 1999), samen met de achtergrondkenmerken sekse, leeftijd en opleidingsniveau. Geen van deze persoonskenmerken heeft een noemenswaardig of statistisch significant effect op de bereidheid tot melden.

Tabel 11. Effecten van betrokkene, ernst en meldingslast en covariaten op de meldingsbereidheid

Variabele	B	SE B	β	P
Model 1: Basismodel experimenteel design				
Constante	4,60	0,04	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,39	0,04	0,128	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,66	0,04	0,214	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,29	0,04	-0,09	0,000
		R^2 (adj) = 0,07		
Model 2: Vertrouwen in de toezichthouder				
Constante	2,92	0,11	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,39	0,04	0,12	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,66	0,04	0,21	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,29	0,04	-0,09	0,000
Vertrouwen	0,32	0,02	0,20	0,000
		R^2 (adj) = 0,11		
Model 3: Bekendheid met toezichthouders				
Constante	2,48	0,13	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,39	0,04	0,12	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,65	0,04	0,21	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,29	0,04	-0,09	0,000
Vertrouwen	0,29	0,02	0,18	0,000
Bekendheid met toezichthouders	0,21	0,02	0,09	0,000

Variabele	B	SE B	β	P
		R^2 (adj) = 0,12		
Model 4: Effect van specifieke toezichthouder				
Constante	5,04	0,04	-	
Betrokkene (1 = zelf)	0,40	0,04	0,13	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,67	0,04	0,21	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,30	0,04	-0,09	0,000
NVWA (ref: Arbeidsinspectie)	-0,88	0,04	-0,28	0,000
		R^2 (adj) = 0,15		
Model 5: Achtergrondkenmerken				
Constante	2,15	0,16	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,39	0,04	0,12	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,66	0,04	0,21	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,27	0,04	-0,09	0,000
Vertrouwen	0,31	0,02	0,20	0,000
Bekendheid met toezichthouders	0,19	0,03	0,09	0,000
Pro self	0,00	0,02	0,00	0,944
Sekse	0,03	0,04	0,01	0,440
Leeftijd	0,00	0,00	0,09	0,000
Opleidingsniveau (hoogst voltooid)	0,03	0,00	-0,07	0,000
		R^2 (adj) = 0,14		

NB Alle modellen: VIF < 1.5, Durbinson Watson < 1,97, Cooks' d < 0,005.
Voldoet aan criteria voor heteroscedasticiteit en normaal verdeelde SE.

Ten slotte testen we of er zogeheten interacties bestaan tussen variabelen (Tabel 12). Interacties zijn effecten die conditioneel zijn. Bijvoorbeeld, het effect van wie er te maken heeft met een incident (zelf of iemand anders) op de meldingsbereidheid bij een toezichthouder kan afhankelijk zijn van hoe bekend mensen zijn met toezichthouders of hun leeftijd. Op basis van AIS (*Aikaike Information Criterion*) is het model geselecteerd dat de beste model fit oplevert. Model 6 laat deze conditionele effecten zien.

Tabel 12. Interacties

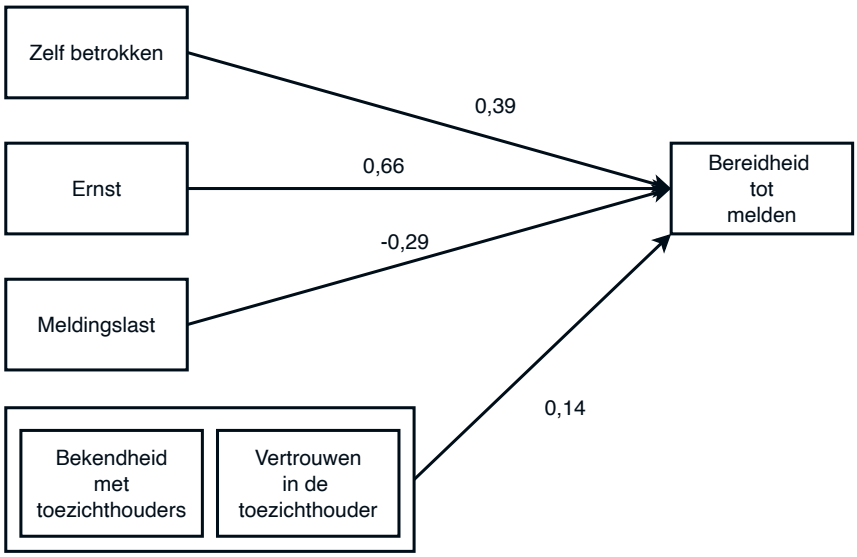
Variabele	B	SE B	β	P
Model 6: Interacties				
Constante	4,29	0,42	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,75	0,22	-	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,83	0,16	-	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,51	0,15	-	0,000
Vertrouwen	-0,04	0,07	-	0.562

Variabele	B	SE B	β	P
Bekendheid met toezichthouders	-0,54	0,15	-	0,000
Vertrouwen * bekendheid met toezichthouders	0,14	0,02	-	0,000
Vertrouwen * betrokkene (1 = zelf)	-0,07	0,04	-	0,059
Ernst * bekendheid met toezichthouders	-0,08	0,05	-	0,116
Bekendheid met toezichthouders * meldingslast	0,08	0,05	-	0,146
Ernst * betrokkene	0,12	0,08	-	0,147
		R^2 (adj) = 0,13		

NB Alle modellen: VIF <1.5, Durbinson Watson <1,97, Cooks' d < 0,005.
Voldoet aan criteria voor heteroscedasticiteit en normaal verdeelde SE.

Op basis van dit model kunnen een aantal conclusies worden getrokken. Ten eerste valt op dat het hoofdeffect van wie er te maken krijgt met een incident, de ernst en de meldingslast op de bereidheid tot melden blijft bestaan. Daarnaast valt op dat er een interactie bestaat tussen twee covariaten: vertrouwen in toezichthouders en bekendheid met toezichthouders. Deze variabelen hebben samen een klein positief effect op de meldingsbereidheid. In Figuur 9 zijn deze relaties nogmaals visueel weergegeven, inclusief de sterkte van het verband. In de literatuur is al langer bekend dat kennis over toezichthouders het vertrouwen in toezichthouders op een positieve wijze beïnvloedt, maar dat dit ook afhankelijk is van contextuele factoren (Grimmelikhuijsen et al., 2020).

Figuur 9. Interacties tussen variabelen[5]



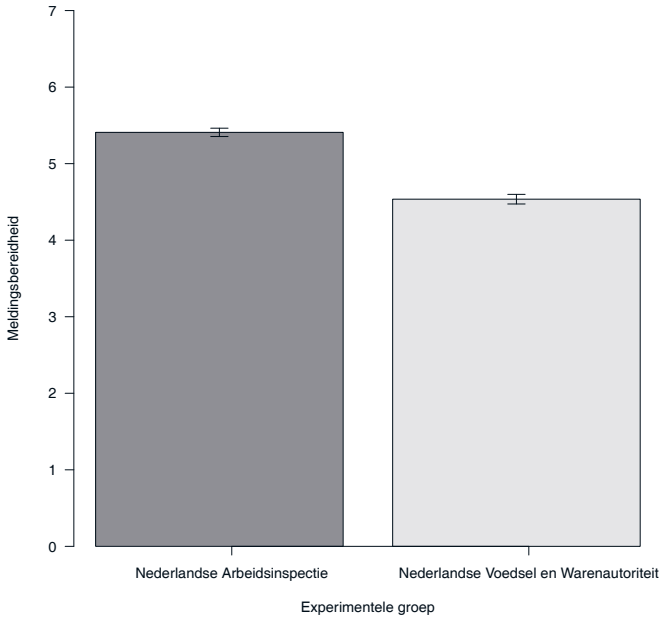
5 In het regressiemodel is bekendheid met de toezichthouder ook statistisch significant. In een model met interacties verandert de interpretatie van het hoofdeffect. Losse voorspellers

5.8 Verschillen tussen toezichthouders

Omdat we in het experiment een casus over de Nederlandse Arbeidsinspectie en een casus over de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit hebben gebruikt, is het mogelijk om de resultaten uit te splitsen naar deze twee toezichthouders. Daar lijkt aanleiding toe, blijkens de resultaten hierboven. Als er daadwerkelijk verschillen zijn tussen de toezichthouders, is dat belangrijk om te weten, omdat de bereidheid van burgers om informatie te delen dan dus mede afhankelijk is van welke organisatie of casus het betreft. Aanbevelingen of de factoren die meldingsbereidheid kunnen beïnvloeden, kunnen dan niet in het algemeen worden gegeven, maar moeten worden aangepast aan de organisatie die het betreft.

Allereerst valt op dat de meldingsbereidheid voor de twee cases niet gelijk is (zie Figuur 10). De meldingsbereidheid voor alle scenario's over de Nederlandse Arbeidsinspectie is gemiddeld 5,41 op een schaal van 1 tot en met 7, terwijl de meldingsbereidheid in alle scenario's over de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit 4.53 is. Het verschil tussen de twee toezichthouders is statistisch significant ($t(4865{,}9) = 20{,}60$, $p = 0{,}000$) en het effect is gemiddeld met $d = 0{,}58$.

Figuur 10. Meldingsbereidheid per toezichthouder

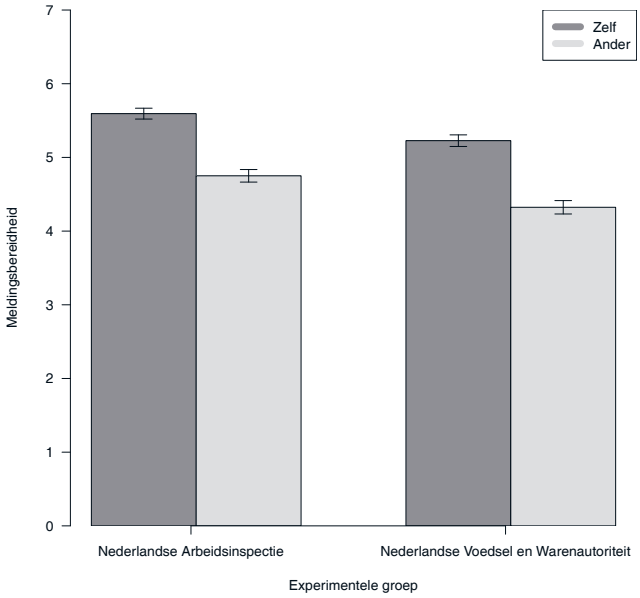


kunnen enkel worden geïnterpreteerd als de andere termen van de interactie gelijk zijn aan nul.

5.8.1 Meldingsbereidheid zelf versus iemand anders

Om de verschillen tussen de toezichthouders verder te analyseren, kijken we stapsgewijs naar de voorspellers van meldgedrag uit onze hypothesen. In deze eerste stap splitsen we het meldgedrag uit naar meldingen waar mensen zelf bij betrokken zijn versus meldingen die gaan over iemand anders (zie Figuur 11).

Figuur 11. Meldgedrag voor jezelf versus iemand anders per toezichthouder



Het algemene beeld is hetzelfde voor de twee toezichthouders, waarbij situaties die gaan over mensen zelf leiden tot een hogere meldingsbereidheid, dan situaties over iets of iemand anders ($F(1, 4986) = 88.36$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,018$). De deelnemers hebben in de cases over de Arbeidsinspectie aangegeven meer bereid te zijn om te melden dan in de cases over de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit ($F(1, 4986) = 434.83$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,080$). De verschillen tussen alle groepen zijn statistisch significant. Samenvattend geldt dat de meldingsbereidheid voor jezelf groter is dan melden voor iemand anders. Daarnaast is de meldingsbereidheid bij de Nederlandse Arbeidsinspectie groter dan bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (zie Tabel 13).

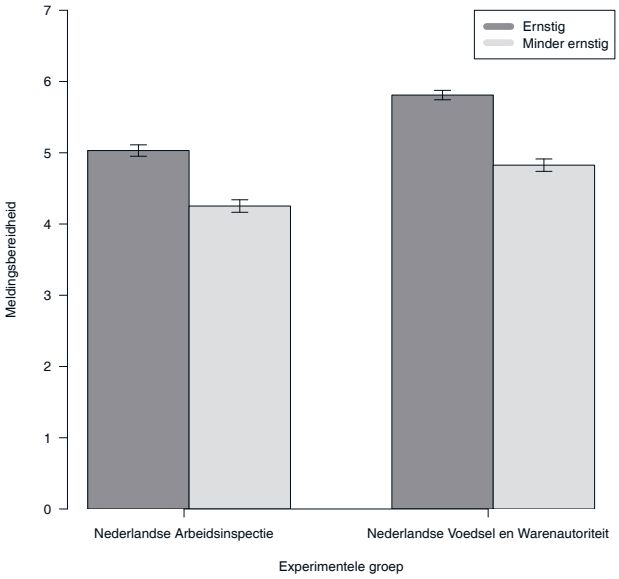
Tabel 13. Gemiddelde meldingsbereidheid voor jezelf versus iemand anders, per toezichthouder (standaarddeviaties)

Melding over	Nederlandse Arbeidsinspectie	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Jezelf	5,59 (1,33)	5,22 (1,43)
Iemand anders	4,75 (1,51)	4,32 (1,62)

5.8.2 *Meldingsbereidheid en de ernst van situaties*

Voor de tweede voorspeller van meldingsbereidheid kijken we naar hoe ernstig situaties zijn. In lijn met de algemene bevindingen valt op dat ernstige situaties leiden tot een hogere meldingsbereidheid dan minder ernstige situaties (zie Figuur 12; $F(1, 4986) = 264.20$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,050$).

Figuur 12. Meldingsbereidheid voor ernstige versus minder ernstige situaties per toezichthouder



Voor ernst van de situatie geldt dat de meldingsbereidheid bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit juist hoger is dan bij de Nederlandse Arbeidsinspectie ($F(1, 4986) = 455.50$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,084$). Op basis van het experiment is het helaas niet mogelijk om daar een goede verklaring voor te geven. Het is mogelijk dat respondenten de cases hierin verschillend wegen. Daarnaast is het verschil in meldingsbereidheid tussen ernstige en minder ernstige situaties bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit groter dan bij de Nederlandse Arbeidsinspectie (zie Tabel 14).

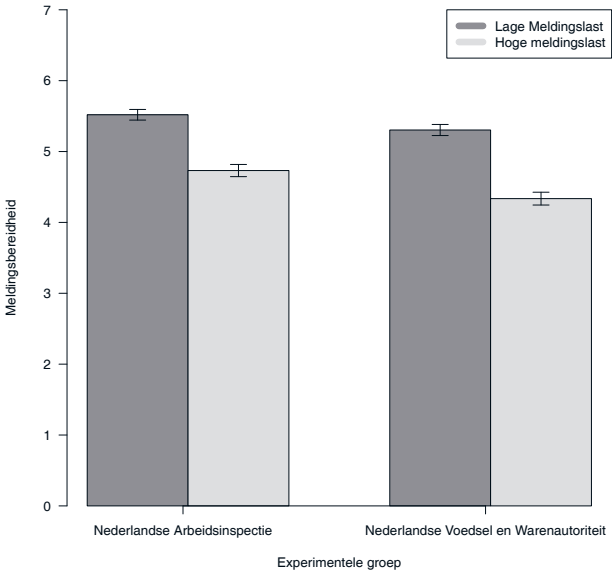
Tabel 14. Gemiddelde meldingsbereidheid op een schaal van 1-7 voor ernstige en minder ernstige situaties, per toezichthouder (standaarddeviaties)

Melding over	Nederlandse Arbeidsinspectie	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Ernstig	5,01 (1,47)	5,81 (1,18)
Minder ernstig	4,25 (1,57)	4,82 (1,54)

5.8.3 Meldingsbereidheid bij lage en hoge meldingslast

Bij meldingslast is het patroon van meldingsbereidheid hetzelfde als in de analyse van de data als geheel: als de meldingslast hoog is, zijn mensen minder bereid om te melden (zie Figuur 13). Omgekeerd geldt: als de meldingslast laag (of lager) is, dan zijn mensen juist meer bereid om een melding te doen ($F(1, 4986) = 47.29$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,009$).

Figuur 13. Meldingsbereidheid voor lage versus hoge meldingslast per toezichthouder



Bij zowel een lage als een hoge meldingslast zijn mensen meer bereid om een melding te doen bij de Nederlandse Arbeidsinspectie dan bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (zie Tabel 15). Dat verschil is eveneens statistisch significant ($F(1, 4986) = 435.48$, $p < ,001$, $\eta^2 = ,080$).

Tabel 15. Gemiddelde meldingsbereidheid op een schaal van 1-7 voor lage en hoge meldingslast, per toezichthouder (standaarddeviaties)

Melding over	Nederlandse Arbeidsinspectie	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Lage meldingslast	5,52 (1,34)	5,30 (1,43)
Hoge meldingslast	4,73 (1,54)	4,33 (1,60)

5.8.4 Verschillen tussen variabelen per toezichthouder

In plaats van alleen te kijken naar gemiddelde verschillen in meldingsbereidheid, maakt een analyse van de afzonderlijke effecten van betrokkene, ernst en meldingslast het mogelijk om per toezichthouder te bepalen welke factoren het meest bijdragen aan het meldingsgedrag van mensen. In Tabel 16 en 17 staan de resultaten van een meervoudige regressieanalyse (OLS) per toezichthouder.

Tabel 16. Meervoudige regressieanalyse van meldingsbereidheid voor de Nederlandse Arbeidsinspectie

Model 1: Basismodel experimenteel design voor de Nederlandse Arbeidsinspectie	B	SE B	β	P
Constante	4,96	0,05	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,36	0,05	0,12	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,77	0,05	0,27	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,21	0,05	-0,07	0,000
		R^2 (adj) = 0,098		

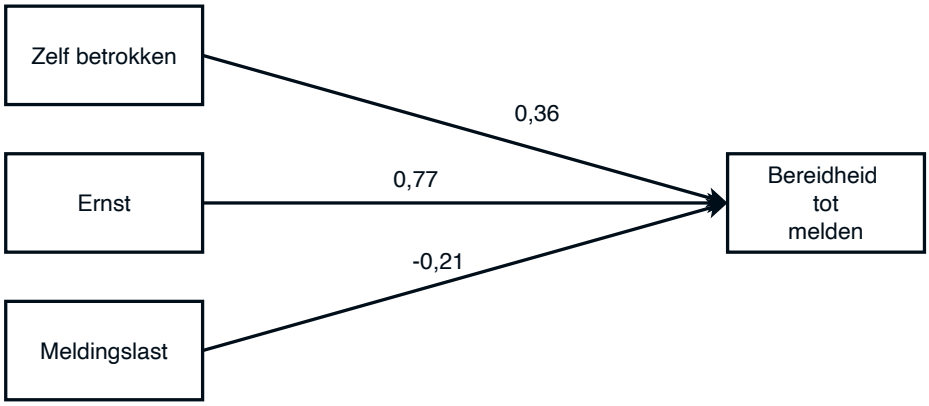
Tabel 17. Meervoudige regressieanalyse van meldingsbereidheid voor de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Model 1: Basismodel experimenteel design voor de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit	B	SE B	β	P
Constante	4,22	0,06	-	0,000
Betrokkene (1 = zelf)	0,44	0,06	0,14	0,000
Ernst (1 = hoog)	0,57	0,06	0,18	0,000
Meldingslast (1 = hoog)	-0,40	0,06	-0,12	0,000
		R^2 (adj) = 0,067		

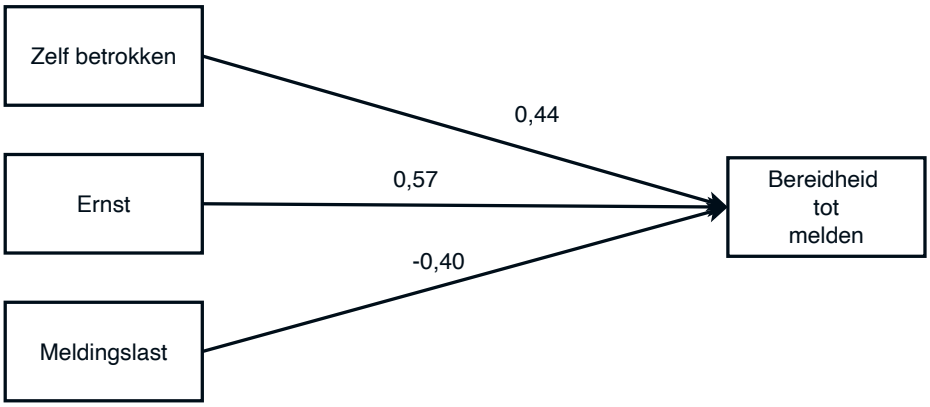
Het model voor de Nederlandse Arbeidsinspectie is statistisch significant ($F(3, 2528) = 93.45$, $p < ,001$), en verklaart ongeveer 10% van de variantie in meldingsbereidheid (*adjusted* $R^2 = .10$). Ook in het geval van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit is het model op basis van dezelfde factoren statistisch significant ($F(3, 2453) = 59.39$, $p < ,001$), en verklaart ongeveer 6,8% van de

variantie in meldingsbereidheid (*adjusted* R^2 = ,067). In Figuur 14 en 15 is per toezichthouder weergegeven hoe sterk de factoren betrokkene, ernst en meldingslast samenhangen met meldingsbereidheid.

Figuur 14. Factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden voor de Nederlandse Arbeidsinspectie



Figuur 15. Factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden voor de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit



Tot slot valt op dat de twee modellen voor de Nederlandse Arbeidsinspectie en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit statistisch van elkaar verschillen ($F(3, 2528) = 93.45$, p = ,000). De resultaten wijzen erop dat de condities in grote lijnen vergelijkbare effecten hebben op de meldingsbereidheid van burgers, maar dat de intensiteit van deze effecten verschilt per toezichthouder. Zo lijkt bij de Nederlandse Arbeidsinspectie de ernst van een misstand zwaarder mee te wegen, terwijl bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit vooral

de ervaren meldingslast een belangrijkere rol speelt in meldingsbereidheid. De verschillen in de meldingsbereidheid tussen lage en hoge ernst zijn daarnaast groter bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit dan bij de Nederlandse Arbeidsinspectie.

5.9 Deelconclusie

In dit hoofdstuk stond de volgende vraag centraal: *Wat is het effect van specifieke condities op de bereidheid van burgers om informatie met toezichthouders te delen?* Om antwoord te geven op deze vraag is een online vignettenexperiment uitgevoerd met een representatieve steekproef van n = 1663 deelnemers. Er zijn twee cases gebruikt: één casus over de Nederlandse Arbeidsinspectie en een andere casus over de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Tabel 18 bevat een waardering van alle hypothesen.

Tabel 18. Uitkomsten hypothesetoetsing experiment

Hypothesen		Resultaat
H1a:	De betrokkene bij de misstand (zelf versus anderen) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de ernst van de misstand.	Niet ondersteund
H1b:	De waargenomen ernst van een misstand (laag versus hoog) is een sterkere voorspeller van meldgedrag dan de mate van meldingslast die het melden met zich meebrengt.	Ondersteund
H1c:	De meldingslast die het melden van een misstand met zich meebrengt, is de zwakste voorspeller van meldgedrag, vergeleken met ernst en betrokkene.	Ondersteund
H2a:	Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer die misstanden henzelf raken in plaats van anderen.	Ondersteund
H2b:	Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer deze als ernstiger worden ervaren in plaats van minder ernstig.	Ondersteund
H2c:	Personen zijn eerder geneigd om misstanden te melden bij toezichthoudende instanties wanneer de meldingslast laag is in plaats van hoog.	Ondersteund

De centrale conclusie van het experiment is dat **de meldingsbereidheid onder burgers vooral wordt bepaald door kenmerken van de situatie, en in mindere mate door individuele of persoonlijke eigenschappen**. Hypothese 1a t/m 1c laten zien dat de ernst van een situatie de belangrijkst factor is bij de meldingsbereidheid van burgers. De betrokkene bij een misstand, jezelf of iemand anders, is na de ernst van de misstand de sterkste voorspeller. De meldingslast die melden met zich meebrengt, is van de drie voorspellers de minst invloedrijke voor meldingsbereidheid.

Opvallend is dat **vertrouwen in en bekendheid met toezichthouders** als versterkende factoren werken. Deze relatie is niet alleen theoretisch interessant (vgl. Grimmelikhuijsen et al., 2020) maar ook beleidsmatig relevant. Wanneer burgers weten wat een toezichthouder doet en daar vertrouwen in hebben,

neemt hun meldingsbereidheid toe. Dit onderstreept het belang van publieke communicatie en institutionele zichtbaarheid. De Nederlandse Arbeidsinspectie geniet gemiddeld genomen een hogere meldingsbereidheid dan de NVWA, terwijl bij ernstige cases de NVWA juist beter scoort. Dit lijkt te duiden op een gedifferentieerd beeld van toezicht bij burgers.

Een derde belangrijke constatering betreft de beperkte rol van individuele kenmerken. Factoren als sekse en sociale waardeoriëntatie (pro-self versus prosociaal) blijken geen noemenswaardige of significante invloed te hebben, terwijl leeftijd en opleiding slechts marginale effecten laten zien. Dit wijst erop dat **gedrag rond melden vooral gevoelig is voor context, perceptie en institutionele factoren**.

6 Discussie en conclusies

In dit onderzoek staat de vraag centraal onder welke condities burgers bereid zijn om informatie met toezichthouders te delen. Om deze vraag te beantwoorden zijn we op zoek gegaan naar wat voor informatie burgers kunnen en willen delen, en op welke wijze, en welke condities daarbij doorslaggevend zijn. Dit hebben we in drie stappen gedaan. Ten eerste een literatuuronderzoek om te achterhalen wat er in de wetenschappelijke literatuur al bekend is over deze onderwerpen. Ten tweede hebben we 21 interviews afgenomen bij toezichthouders in allerlei beleidssectoren. Daarin hebben we gevraagd naar de ervaring van toezichthouders met informatiedeling door burgers; wat voor informatie willen burgers wel of niet delen, op welke wijze, en wat voor omstandigheden spelen daarbij een rol. Veel van deze gesprekken gingen over het doen van meldingen. En dat hebben we gebruikt voor de opzet van de derde onderzoekstap: het vignettenexperiment onder een representatieve steekproef van (> 1600) burgers. In dit experiment kregen de respondenten een aantal situaties voorgelegd waarin wordt gevraagd naar hun bereidheid om een melding te doen bij een toezichthouder. In deze situaties zijn verschillende combinaties van condities verwerkt, waarvan we op basis van de literatuur en interviews verwachtten dat deze een rol spelen bij de beslissing van burgers. Het gaat dan om: de ernst van de misstand, de betrokkene bij een misstand (of het om jezelf gaat of een ander), en de meldingslast die komt kijken bij het doen van een melding. Op die manier hebben we inzicht gekregen in het effect van die specifieke condities en kunnen we ook praktische aanbevelingen doen aan toezichthouders om de bereidheid van burgers om meldingen te doen te vergroten, te faciliteren en te vergemakkelijken.

In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste bevindingen op een rij en reflecteren we op de uitkomsten, zowel vanuit de wetenschap geredeneerd als met het oog op de praktijk. We eindigen met een aantal aanbevelingen voor verder onderzoek en voor toezichthouders.

6.1 Uitkomsten van het onderzoek

Uit de interviews is gebleken dat er **verschillende soorten informatiedeling** zijn. Dat varieert van het delen van informatie voor bijvoorbeeld het doen

van een aangifte, of een aanvraag voor een vergunning of certificaat, tot het doen van een melding over een misstand die ofwel de burger zelf betreft, dan wel een andere burger of een instantie/organisatie, tot het verplicht afstaan van informatie bijvoorbeeld als onderdeel van een wettelijke verplichting (zie ook de voorbeelden in hoofdstuk 1). Dat betekent ook dat sommige informatie geheel **vrijwillig** wordt gedeeld, maar in andere gevallen niet. Vaak wordt informatie gedeeld vanuit **eigenbelang** maar soms ook uit **altruïstische motieven**. Bedrijven doen soms bijvoorbeeld een melding over een ander bedrijf uit concurrentieoverwegingen. Burgers kunnen bijvoorbeeld informatie delen uit zorgen over een misstand, met het oog op een publiek of algemeen belang, waarbij ze verwachten dat de toezichthouder een oplossing zal verwezenlijken – een verwachting die lang niet altijd kan worden gerealiseerd. Al die verschillende vormen van informatiedeling gebeuren verder **op verschillende manieren**: telefonisch, digitaal via een website (formulier) of sociale media, en heel soms per post.

De literatuurstudie liet zien dat er heel veel verschillende condities of omstandigheden zijn die meespelen in het besluit van een burger om wel of niet informatie te delen met een toezichthouder. Het experiment heeft het mogelijk gemaakt om te zien welke van die condities het meest bepalend is, in elk geval bij het doen van een melding. Dat blijken te zijn: **(1) ernst van een situatie, (2) de betrokkene (voor jezelf of een ander), (3) meldingslast (administratieve lasten), en (4) vertrouwen in en bekendheid met toezichthouders**. Uit het experiment is gebleken dat de ernst van een situatie het meest bepalend is. Meldingslast daarentegen bleek veel minder doorslaggevend dan werd verwacht op grond van de literatuur over *administratie burden* en *red tape* (Moynihan et al., 2015). Het lijkt erop dat als burgers eenmaal hebben besloten om iets te melden, ze dat doen ongeacht de meldingslast – al helpt het wel als deze niet al te hoog is. Uit de interviews bleek dat telefonische meldingen vaak het beste werkt voor de toezichthouders, omdat er dan kan worden doorgevraagd. Een melding via een digitaal formulier is niet altijd compleet en bruikbaar voor de toezichthouder.

Eigenbelang blijkt een zeer belangrijke drijfveer. Dat is op zich geen verrassende uitkomst, want ook de literatuurstudie en interviews duidden hier al op. Maar het roept wel de vraag op hoe breed de invulling van het begrip 'eigenbelang' is. Een burger die uit een gevoel van onrechtvaardigheid een melding doet over een misstand in de hoop bij te dragen aan een oplossing, doet dit ook vanuit een zeker eigenbelang, namelijk de gevoelens die hij/zij daarbij heeft. Eigenbelang hoeft dus niet alleen maar opportunistisch te zijn.

Een verrassende uitkomst was dat het experiment liet zien dat het kennelijk uitmaakt met welke toezichthouder de burger informatie deelt. Vanuit ons onderzoek kunnen we niet helemaal duiden waardoor dit wordt veroorzaakt, maar in het literatuuronderzoek werd ook al genoemd dat sectorale verschillen een rol kunnen spelen (Van Erp & Loyens, 2020). Hiernaar is dus meer onderzoek

nodig, zie ook de aanbevelingen verderop, maar het betekent ook dat er maatwerk nodig is als toezichthouders maatregelen willen nemen om de meldingsbereidheid van burgers te vergroten.

Belemmeringen voor burgers om informatie te delen met toezichthouders zitten zowel in de **procedure** als in **persoonlijke afwegingen**. Wat betreft de procedure gaat het dan toch om de meldingslast (alhoewel dus niet meest doorslaggevend), maar bijvoorbeeld ook om de duidelijkheid van de infrastructuur, zoals website, telefoon, contactgegevens en dergelijke. Persoonlijke afwegingen voor burgers hebben te maken met angst voor repercussies, zowel voor de burger zelf als voor anderen, en de risico's van het doen van een melding voor jezelf. Dat laatste gaat zowel om bijvoorbeeld imagoschade, maar ook om zorgen over wat er gebeurt met de informatie of gegevens die de burger heeft gedeeld.

Tot slot bleek dat van **demografische factoren** als opleiding en leeftijd in de literatuur wel wat wordt verwacht, maar dat dit in het experiment niet werd bevestigd. De steekproef was redelijk representatief, maar het is bekend dat bepaalde doelgroepen niet meedoen aan dit soort survey-onderzoek, bijvoorbeeld vanwege beperkt taalniveau of beperkte digitale vaardigheden. Maar het zijn juist vaak burgers uit die groepen die afhankelijk zijn van overheidsinstanties en dus vaak te maken hebben met informatiedeling, bijvoorbeeld voor het verkrijgen van een uitkering of toeslag. Ook hier is meer onderzoek nodig om nader uitsluitsel te krijgen over de bereidheid van burgers om informatie te delen met toezichthouders.

Samengevat is het antwoord op onze onderzoeksvraag als volgt: burgers zijn meer bereid om informatie te delen met toezichthouders als de situatie daar dringend om vraagt (ernst), als burgers daar een belang bij hebben (eigenbelang of algemeen belang), als het niet te ingewikkeld is om te doen, al houdt dat burgers ook niet tegen, en als ze meer bekend zijn met de betreffende toezichthouder.

6.2 Reflectie op het onderzoek

De drie deelstudies hebben elk hun eigen voor- en nadelen. De literatuurstudie gaf een breed maar weinig eenduidig overzicht van allerlei condities die een rol zouden kunnen spelen bij de bereidheid van burgers om informatie te delen met toezichthouders. De interviews gaven vooral veel informatie vanuit de praktijk, maar wel vooral vanuit het perspectief van de toezichthouder. En het experiment maakte een systematische toetsing mogelijk, waardoor hardere conclusies getrokken kunnen worden – al gaat dat wel alleen over het doen van meldingen en dat is maar één vorm van informatiedeling. Er is dus zeker meer inzicht verkregen, maar het is ook duidelijk dat op een aantal fronten meer onderzoek nodig is. We noemen vijf thema's voor verder onderzoek.

Burgers in soorten en maten
Uit de interviews kwamen we een aantal kenmerken van burgers tegen die in de literatuurstudie niet voorkomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om burgers die minder vertrouwen hebben in de overheid en toezichthouders ('autonomen') en daarom nooit bereid zijn om informatie te delen. Ook zijn er burgers die regels niet kennen of begrijpen, en daarom niet bereid zijn om informatie te delen. Maar ook de afhankelijkheid van burgers van sommige toezichthouders, bijvoorbeeld om een uitkering te krijgen, heeft invloed op de bereidheid van burgers; die is dan namelijk niet helemaal vrijwillig. En ten slotte zijn er ook burgers die zich tot een toezichthouder wenden als een soort 'last resort' omdat ze met hun verhaal of klacht nergens anders (meer) terecht kunnen. Al dit soort verschillen zijn niet echt meegenomen in het onderzoek, maar kunnen wel degelijk van invloed zijn op de bereidheid van burgers om informatie te delen. Zo kunnen burgers die afhankelijk zijn of geen vertrouwen hebben, vooral bang zijn voor de consequenties van het delen van informatie ongeacht hun competenties om dat te doen.

Om hier meer onderzoek naar te kunnen doen, zou bij het trekken van een steekproef meer rekening kunnen worden gehouden met kenmerken als taalniveau en vertrouwen in de overheid en politiek. En waarschijnlijk zijn hiervoor ook andere methoden nodig, bijvoorbeeld interviews of focusgroepen, om andere doelgroepen te bereiken dan met een survey.

Definitie van eigenbelang
Uit het experiment blijkt dat de ernst van een situatie de sterkste voorspeller is van meldingsbereidheid. Dit is in lijn met eerder onderzoek dat stelt dat moreel gedrag vaak wordt gemobiliseerd door een gevoel van urgentie of morele verontwaardiging (Tetlock et al., 2000). De sterkere bereidheid tot melden bij ernstige situaties kan daarom deels worden begrepen als een activering van een normatief kompas (ibid.). Tegelijkertijd lieten de interviews en het experiment zien dat meldingsbereidheid niet enkel een morele keuze is, maar ook een strategische afweging waarbij kosten en baten worden meegewogen.

De bevinding dat mensen meer bereid zijn tot melden als zij zelf door een situatie geraakt worden, sluit aan bij theorieën over 'egocentrische motivatie' in altruïstisch gedrag (Rodriguez Müller et al., 2024; Roeber et al., 2015). Dit lijkt een spanningsveld op te werpen: zou burgerlijk verantwoord gedrag niet juist ook tot uiting moeten komen in situaties waarin anderen worden benadeeld? Dit suggereert dat de betrokkenheid of het sociale normbewustzijn in dergelijke gevallen mogelijk onvoldoende geactiveerd wordt. Of vanuit toezichthouders: hoe kunnen toezichthouders inspelen op de motivaties van burgers bij het melden van misstanden?

Al met al moet er meer worden nagedacht over wat nu precies 'eigenbelang' is. Dat lijkt niet alleen opportunisme te zijn, maar kan ook gaan over gevoelens van onrechtvaardigheid of zorgen over misstanden, bij jezelf of bij anderen,

waarvoor een oplossing wordt gezocht. Door meer kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld interviews met burgers die een melding hebben gedaan, zouden we hier meer over te weten kunnen komen.

Individuele kenmerken: minder relevant, maar niet irrelevant
Individuele kenmerken zoals leeftijd en opleidingsniveau hebben slechts een beperkte invloed op meldgedrag, zo bleek in het experiment. De negatieve relatie tussen opleidingsniveau en meldingsbereidheid is opmerkelijk, want in de literatuurstudie werd hier juist wel veel van verwacht. Dit verdient dus, ondanks de kleine effectgrootte, nader onderzoek. Mogelijk zijn hoger opgeleiden kritischer ten aanzien van instanties of verwachten zij minder van formeel toezicht.

Bekendheid met toezichthouders
Een belangrijke bijdrage van dit onderzoek is het positieve effect van vertrouwen in en bekendheid met toezichthouders op meldingsbereidheid. Uit eerder onderzoek bleek al dat vertrouwen in toezichthouders een belangrijk onderdeel is van de relatie tussen toezichthouder en onder toezicht gestelde (Grimmelikhuijsen et al., 2020). Mensen die weten wat een toezichthouder doet en hoe die werkt (bekendheid), voelen zichzelf mogelijk competenter om te melden. De interactie tussen vertrouwen en bekendheid lijkt te wijzen op een versterkend mechanisme: burgers die én weten wat een toezichthouder doet én deze instantie als legitiem beschouwen, zijn eerder bereid tot het doen van een melding. Uit de literatuurstudie kwam ook al naar voren dat sectorale verschillen een rol spelen (Van Erp & Loyens, 2020). Het is daarom van belang om dit onderzoek te herhalen met meer en andere toezichthouders.

Herhaling van het onderzoek met meer en andere toezichthouders is ook om een andere reden relevant. Uit het experiment bleek dat burgers significant vaker bereid zijn een melding te doen bij de Nederlandse Arbeidsinspectie dan bij de NVWA. Deze bevinding is robuust over condities en modellen heen, en suggereert dat burgers de Arbeidsinspectie als laagdrempeliger of relevanter ervaren. Tegelijkertijd blijkt dat bij ernstige situaties juist de meldingsbereidheid voor de NVWA stijgt. Dit duidt op een fijnmazige perceptie van toezichthouders bij burgers, waarbij het type misstand en de perceptie van de instantie in kwestie elkaar beïnvloeden. Deze verschillen tonen aan dat 'de toezichthouder' geen eenduidige actor is in het hoofd van burgers. Het is daarnaast mogelijk dat de specifieke vignetten over voedselveiligheid en arbeid verschillende associaties bij burgers activeren, waardoor de meldingsbereidheid beïnvloed wordt. Een praktische *case in point* is dat een restaurant te vermijden is, terwijl de relatie tussen werknemer en werkgever lastig te beëindigen is – of de beëindiging gepaard gaat met transactiekosten. Het tast bovendien ook de generaliseerbaarheid van de uitkomsten aan; we kunnen niet met volle zekerheid zeggen dat deze uitkomsten voor alle Nederlandse toezichthouders gelden.

6.3 Methodologische aanbevelingen

Op het onderzoek zijn ook een aantal methodologische kritiekpunten te maken, die in vervolgonderzoek tot verbetering kunnen leiden.

De literatuurstudie leverde uiteindelijk maar een klein aantal referenties op. Dat kan betekenen dat er inderdaad nog maar weinig kennis is, maar er kunnen ook andere oorzaken zijn. Zo kan er bijvoorbeeld te selectief zijn gezocht, zowel qua trefwoorden als qua wetenschappelijke disciplines. Mogelijke andere *bodies of literature* die zouden kunnen worden verkend, zijn de literatuur over klokkenluiders (*whistle blowers*) en *tax compliance* (naleving van belasting). Wij hebben deze niet meegenomen omdat klokkenluiders vaak medewerkers zijn, en de literatuur dus niet zozeer over burgers in brede zin gaat, en omdat het betalen van belasting gaat over een verplichting. Maar het is natuurlijk altijd mogelijk dat er sub-stromingen in die literatuur zijn die wel gaan over het bredere vraagstuk dat centraal staat in dit onderzoek.

De interviews bieden alleen het perspectief van de toezichthouders, niet van burgers of bedrijven. Alhoewel toezichthouders kennis hebben van wat burgers en bedrijven ervaren als ze informatie delen, is het nog beter om bij de bron zelf te rade te gaan – vooral als we rekening houden met de grote variatie in burgers en hun motieven (zie hierboven).

De steekproef voor het experiment was redelijk representatief, maar betrof een panel van burgers die gewend zijn om mee te doen aan onderzoek. Naast het feit dat bekend is dat sommige doelgroepen niet meedoen aan deze vorm van onderzoek, is niet bekend hoe vaak de respondenten meldingen doen bij toezichthouders. Daarom zou het goed zijn om het onderzoek te herhalen met burgers die daadwerkelijk informatie hebben gedeeld ('klanten') met toezichthouders, en dan ook met meer en andere toezichthouders zoals hierboven reeds is betoogd.

6.4 Aanbevelingen voor toezichthouders

Voor toezichthouders is een van de belangrijkste constateringen van dit onderzoek dat ze de bereidheid van burgers om informatie te delen maar beperkt kunnen beïnvloeden. Burgers die bereid zijn om bijvoorbeeld een melding te doen, laten die beslissing vooral afhangen van de ernst van de melding en hun belangen; de administratieve lasten die erbij komen kijken, zijn niet doorslaggevend. En daar waar informatiedeling verplicht is, hebben burgers geen keus en hangt hun bereidheid vooral af van factoren als kennis van regels, competentie (ook digitaal) en vertrouwen (in de overheid in het algemeen, en in de toezichthouder in kwestie). Toezichthouders kunnen echter wel werken aan het

verminderen van barrières en de administratieve lasten. Daarover hebben we de volgende aanbevelingen opgesteld:

1. Uit de interviews bleek dat telefonisch contact voor beide partijen als meest prettig wordt ervaren, en ook de meest complete informatie biedt. Daarom is het raadzaam dat toezichthouders **meerdere kanalen** aanbieden voor burgers die informatie willen of moeten delen. Meer inzetten op alleen digitale kanalen is geen effectieve strategie.

2. De **infrastructuur** van mogelijke kanalen voor het delen van informatie en het doen van meldingen moet niet alleen gevarieerd, maar ook **duidelijk** zijn voor de burger. Niet alle burgers zijn even digitaal vaardig, beschikken over een goed taalniveau, of hebben vertrouwen in de overheid en toezichthouders. Toezichthouders zouden hiermee rekening moeten houden bij het aanbieden van kanalen voor informatiedeling.

3. Om burgers die bang zijn voor repercussies of die geen vertrouwen hebben in de overheid en toezichthouders, over te halen toch informatie te delen of te melden, kan ook worden gedacht aan bijvoorbeeld de mogelijkheid om **anoniem** informatie te delen of via **intermediairs**. Dit was een suggestie in een van de interviews.

4. Toezichthouders zouden ten slotte ook kunnen investeren in onderzoek naar burgers die informatie hebben gedeeld of een melding hebben gedaan. Dergelijk **klanttevredenheidsonderzoek** kan worden gebruikt om te achterhalen of hun infrastructuur duidelijk is, welke kanalen het meest worden gebruikt, en wat de ervaringen van de burgers hiermee zijn.

5. Uit de interviews bleek dat burgers soms informatie delen om erkenning te krijgen, of een geschil op te lossen. Dit is vaak niet waar toezichthouders voor zijn ingesteld. Toezichthouders moeten daarom werken aan **verwachtingenmanagement** ofwel duidelijk maken wat een burger wel of niet kan verwachten als er informatie wordt gedeeld. Zo kunnen er voorbeelden worden genoemd van situaties of regels waarin informatiedeling belangrijk of noodzakelijk is (bijv. in de vorm van een stroomschema of door *testimonials* van burgers over hun ervaringen).

6. Bij het verwachtingenmanagement hoort ook dat duidelijk wordt gemeld wat er met de gedeelde informatie gebeurt (om angst bij de burger weg te nemen). En als een toezichthouder geen **terugkoppeling** kan of mag geven, dan moet dat ook *vooraf* duidelijk worden gemaakt aan de burger. Toezichthouders die wel terugkoppeling willen geven na een melding, zouden het voorbeeld van het Openbaar Ministerie en de nationale politie kunnen volgen (die terugkoppelen na een aangifte).

Literatuur

Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2011). *Understanding regulation: Theory, strategy, and practice*. Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199576081.001.0001

Booth, A., Papaioannou, D., & Sutton, A. (2012). *Systematic approaches to a successful literature review*. SAGE Publications.

Braithwaite, J. (2008). *Regulatory capitalism: How it works, ideas for making it work better*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781848441262

Buntaine, M. T., Nielson, D. L., & Skaggs, J. T. (2021). Escaping the disengagement dilemma: Two field experiments on motivating citizens to report on public services. *British Journal of Political Science*, *51*(2), 685-705. https://doi.org/10.1017/S0007123419000322

Carter, D. P., & Siddiki, S. (2021). Participation rationales, regulatory enforcement, and compliance motivations in a voluntary program context. *Regulation & Governance*, *15*(2), 317-332. https://doi.org/10.1111/rego.12289

CBS. (2021). *Invulling praktisch en theoretisch opgeleiden* [Webpagina]. Centraal Bureau voor de Statistiek. https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/discussion-papers/2021/invulling-praktisch-en-theoretisch-opgeleiden?onepage=true

Christopher, J. (2019). The failure of internal audit: Monitoring gaps and a case for a new focus. *Journal of Management Inquiry*, *28*(4), 472-483. https://doi.org/10.1177/1056492618774852

Druckman, J. (2011). *Cambridge handbook of experimental political science*. Cambridge University Press.

Dworkin, T. M., & Baucus, M. S. (1998). Internal vs. external whistleblowers: A comparison of whistleblowering processes. *Journal of Business Ethics*, *17*(12), 1281-1298. https://doi.org/10.1023/A:1005916210589

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2015). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, *5*(1), Article 1. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Grimmelikhuijsen, S., Bouwman, R., & De Vries, F. (2020). *Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht? Een onderzoek naar het beeld van burgers van drie sectoren en toezichthouders*. Boom criminologie. https://www.handhavingengedrag.nl/wp-content/uploads/2020/11/Vergroot-transparantie-vertrouwen-in-het-toezicht.pdf

Grimmelikhuijsen, S., De Vries, F., & Bouwman, R. (2024). Regulators as guardians of trust? The contingent and modest positive effect of targeted transparency on citizen trust in regulated sectors. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *34*(1), 136-149. https://doi.org/10.1093/jopart/muad010

Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, *83*(3), 583-601. https://doi.org/10.1177/0020852315585950

Hennequin, E. (2020). What motivates internal whistleblowing? A typology adapted to the French context. *European Management Journal*, *38*(5), 804-813. https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.03.005

Hutter, B. M. (2005). *The attractions of risk-based regulation: Accounting for the emergence of risk ideas in regulation* (No. 33; pp. 1-21). The Centre for Analysis of Risk and Regulation at the London School of Economics and Political Science. https://www.lse.ac.uk/accounting/assets/CARR/documents/D-P/Disspaper33.pdf

Jensen, U. T., & Bro, L. L. (2018). How transformational leadership supports intrinsic motivation and public service motivation: The mediating role of basic need satisfaction. *The American Review of Public Administration*, *48*(6), 535-549. https://doi.org/10.1177/0275074017699470

Jha, J. K., & Ray, P. (2021). 'They care, we share': Perceived fairness in performance appraisal systems on knowledge sharing. *International Journal of Knowledge Management*, *18*(1), 1-28. https://doi.org/10.4018/IJKM.291095

Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, *3*(1), 475-507. https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475

Marvel, J. D. (2015). Unconscious bias in citizens' evaluations of public sector performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *26*(1), 143-158. https://doi.org/10.1093/jopart/muu053

McCarthy, L. A., Gehlbach, S., Frye, T., & Buckley, N. (2021). Who reports crime? Citizen engagement with the police in Russia and Georgia. *Europe-Asia Studies*, *73*(1), 8-35. https://doi.org/10.1080/09668136.2020.1851354

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Medicine*, *6*(7), e1000097. https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097

Morton, R., & Williams, K. (2010). *Experimental political science and the study of causality*. Cambridge University Press.

Mossberger, K., Cho, S., Cheong, P. H., & Kuznetsova, D. (2023). The public good and public attitudes toward data sharing through IoT. *Policy & Internet*, *15*(3), 370-396. https://doi.org/10.1002/poi3.343

Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *25*(1), 43-69. https://doi.org/10.1093/jopart/muu009

Murphy, K. (2004). The role of trust in nurturing compliance: A study of accused tax avoiders. *Law and Human Behavior*, *28*(2), 187-209.

Near, J. P., & Miceli, M. P. (1996). Whistle-blowing: Myth and reality. *Journal of Management*, *22*(3), 507-526. https://doi.org/10.1177/014920639602200306

O'Neil, S., Davel, N. J., & Holtzhausen, N. (2023). A short report of the value of learnerships from an organisational stakeholder point of view. *SA Journal of Human Resource Management*, *21*. https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.2006

Potipiroon, W. (2024). Reward expectancy and external whistleblowing: Testing the moderating roles of public service motivation, seriousness of wrongdoing, and whistleblower protection. *Public Personnel Management*, *53*(2), 309-345. https://doi.org/10.1177/00910260231222814

Quan, Y., Tytko, T., & Hui, B. (2024). Utilizing ASReview in screening primary studies for meta-research in SLA: A step-by-step tutorial. *Research Methods in Applied Linguistics*, *3*(1), 100101. https://doi.org/10.1016/j.rmal.2024.100101

Rodriguez Müller, A. P., Lerusse, A., Steen, T., & Van de Walle, S. (2024). What motivates users to report service-related issues? A study on coproduction in a smart public service. *Public Administration*, *102*(2), 691-714. https://doi.org/10.1111/padm.12946

Roeber, B., Rehse, O., Knorrek, R., & Thomsen, B. (2015). Personal data: How context shapes consumers' data sharing with organizations from various sectors. *Electronic Markets*, *25*(2), 95-108. https://doi.org/10.1007/s12525-015-0183-0

Scott, A., & Balthrop, A. T. (2021). The consequences of self-reporting biases: Evidence from the crash preventability program. *Journal of Operations Management*, *67*(5), 588-609. https://doi.org/10.1002/joom.1149

Su, X., & Ni, X. (2018). Citizens on patrol: Understanding public whistleblowing against government corruption. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *28*(3), 406-422. https://doi.org/10.1093/jopart/muy011

Tetlock, P. E., Kristel, O. V., Elson, S. B., Green, M. C., & Lerner, J. S. (2000). The psychology of the unthinkable: Taboo trade-offs, forbidden base rates, and heretical counterfactuals. *Journal of Personality and Social Psychology*, *78*(5), 853-870. https://doi.org/10.1037/0022-3514.78.5.853

Trein, P., & Varone, F. (2024). Citizens' agreement to share personal data for public policies: Trust and issue importance. *Journal of European Public Policy*, *31*(9), 2483-2508. https://doi.org/10.1080/13501763.2023.2205434

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.

Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. Russell Sage Foundation.

Van de Schoot, R., De Bruin, J., Schram, R., Zahedi, P., De Boer, J., Weijdema, F., Kramer, B., Huijts, M., Hoogerwerf, M., Ferdinands, G., Harkema, A., Willemsen, J., Ma, Y., Fang, Q., Hindriks, S., Tummers, L., & Oberski, D. L. (2021). An open source machine learning framework for efficient and transparent systematic reviews. *Nature Machine Intelligence*, *3*(February), 125-133. https://doi.org/10.1038/s42256-020-00287-7

Van Erp, J., & Loyens, K. (2020). Why external witnesses report organizational misconduct to inspectorates: A comparative case study in three inspectorates. *Administration & Society*, *52*(2), 265-291. https://doi.org/10.1177/0095399718787771

Van Haastrecht, M., Sarhan, I., Yigit Ozkan, B., Brinkhuis, M., & Spruit, M. (2021). SYMBALS: A systematic review methodology blending active learning and snowballing. *Frontiers in Research Metrics and Analytics*, *6*, 685591. https://doi.org/10.3389/frma.2021.685591

Van Lange, P. A. M. (1999). The pursuit of joint outcomes and equality in outcomes: An integrative model of social value orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *77*(2), 337.

Walton, G. W., & Peiffer, C. (2017). The impacts of education and institutional trust on citizens' willingness to report corruption: Lessons from Papua New Guinea. *Australian Journal of Political Science*, *52*(4), 517-536. https://doi.org/10.1080/10361146.2017.1374346

Yu, Z., Kraft, N. A., & Menzies, T. (2018). Finding better active learners for faster literature reviews. *Empirical Software Engineering*, *23*(6), 3161-3186. https://doi.org/10.1007/s10664-017-9587-0

Zhang, Y., & Li, W. (2024). How does homeownership shape public service coproduction? Evidence from a public complaint system in Beijing, China. *The American Review of Public Administration*, *54*(7), 679-694. https://doi.org/10.1177/02750740241247565

Bijlage 1: Opzet geautomatiseerd systematisch literatuuronderzoek

Het doel van deze systematische literatuurstudie is het in kaart brengen van de factoren die volgens de wetenschappelijke literatuur van invloed zijn op de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie te delen met publieke organisaties en de overheid. Een systematische literatuurstudie stelt onderzoekers in staat om op een systematische en reproduceerbare wijze alle mogelijk relevante artikelen binnen een bepaald corpus te analyseren op relevante informatie. Deze omvattendheid en systematische reproduceerbaarheid geven systematisch literatuuronderzoek de voorkeur boven andere typen literatuuronderzoek (Booth et al., 2012).

Zoekstrategie en artikelenselectie
Wij zijn onze zoekstrategie begonnen met het identificeren van alle mogelijke relevante wetenschappelijke studies naar de bereidheid van burgers en bedrijven om informatie te delen met publieke organisaties en de overheid. Hierbij hebben wij ons gericht op de drie meest relevante wetenschapsvelden: bestuurskunde, politicologie en managementwetenschappen. De publicatieinformatie van deze studies hebben wij met behulp van een gestandaardiseerde zoekopdracht verkregen uit de publicatiedatabank Web of Science.

In Web of Science staan uitsluitend academische artikelen die een peer-reviewproces hebben doorstaan en dus gepubliceerd zijn in wetenschappelijke tijdschriften. De keuze voor Web of Science excludeert dus bijvoorbeeld artikelen in professionele vakbladen of boeken over dit onderwerp. Het belangrijkste argument voor deze aanpak is dat de meest recente academische inzichten in eerste instantie aangetroffen zullen worden in wetenschappelijke artikelen, waarmee de zoektocht in Web of Science potentieel meer recente inzichten oplevert.

Alle tussen 2010 en 2024 gepubliceerd artikelen in de bovengenoemde wetenschapsvelden met de volgende zoektermen in de titel of het abstract werden als potentieel relevant aangemerkt en zijn meegenomen naar ASReview. De zoektermen waren: 'government', 'regulator', 'organi', 'agency', 'inspect', 'share', 'disclose', 'report', 'whistle', 'willing', 'intention' en 'motivat'. De Booleaanse

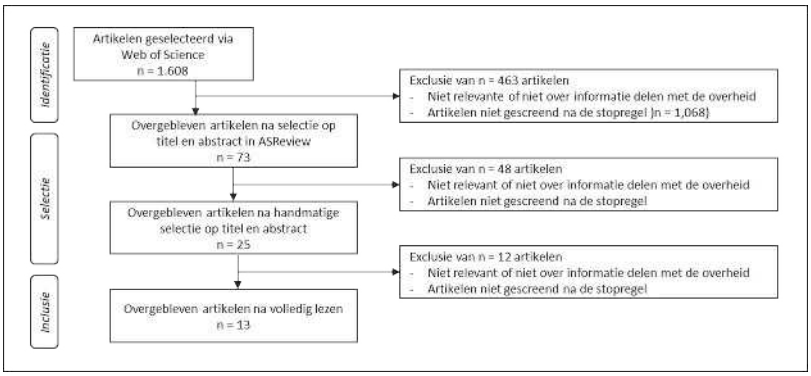
operator [OR] werd gebruikt om de dekking tussen de trefwoorden te vergroten, en de operator [AND] werd gebruikt om de specificiteit tussen de verschillende niveaus te verhogen. Wanneer relevant werd de truncatie [*] toegepast om meervouden van trefwoorden op te nemen. Daarnaast hebben we geselecteerd op de publicatiejaren (2010-2024), het publicatietype (Artikel, Early Access) en de taal (Engels). Deze zoekstrategie resulteerde in 1604 mogelijk relevante studies.

De laatste zoekopdracht werd uitgevoerd op 11 juni 2024. Met behulp van de zoekopdracht werden dus 1604 artikelen verkregen uit Web of Science. Na het uploaden van de dataset naar ASReview markeerden de onderzoekers vier artikelen als relevant om het algoritme te trainen (Buntaine et al., 2021; Potipiroon, 2024; Trein & Varone, 2024; Van Erp & Loyens, 2020). Vijf artikelen werden als irrelevant gemarkeerd. Deze artikelen vertegenwoordigen subthema's die op het eerste gezicht prominent lijken, maar niet aansluiten bij het onderwerp van dit onderzoek, zoals intern klokkenluiden, auditing, relaties tussen werknemers en werkgevers, en kennisdeling (Christopher, 2019; Hennequin, 2020; Jensen & Bro, 2018; Jha & Ray, 2021; O'Neil et al., 2023).

Na het trainen met deze voorkennis werden de door ASReview voorgestelde artikelen van hoog naar laag in waarschijnlijkheid op relevantie gelabeld, waarbij de in- en exclusiecriteria werden toegepast op de titel en de samenvatting. Empirische artikelen over het delen van informatie door burgers of organisaties met publieke instellingen werden als relevant beschouwd. Niet-empirische artikelen en artikelen over interne aangelegenheden tussen werknemers en werkgevers, intern klokkenluiden, compliance, interne kennisdeling, algemene verslaggeving door organisaties en artikelen die niet gerelateerd zijn aan overheidsinstellingen, werden uitgesloten. Deze onderwerpen vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek. Aangezien we ons bewust zijn van het feit dat een titel en een samenvatting beperkte informatie geven over de inhoud, werden twijfelgevallen aanvankelijk als relevant gemarkeerd om het risico op het missen van geschikte studies te minimaliseren. Het labelen via ASReview reduceerde het totaal van de geselecteerde artikelen van 1604 naar 73 (4,5% van het totaal), na het herzien van de titels en samenvattingen van 536 artikelen (daarna trad de stopregel in werking).

Alle 73 artikelen werden vervolgens opnieuw gescreend op basis van titel, samenvatting en volledige tekst, waarbij artikelen die niet voldeden aan de criteria en het onderwerp van interesse, werden geëlimineerd. Dit resulteerde in een voorselectie van 25 artikelen, waaronder gevallen die verdere bestudering vereisten. Om vooringenomenheid te voorkomen werd deze taak door twee lezers uitgevoerd, waarbij bij meningsverschil overleg plaatsvond totdat overeenstemming werd bereikt. De volledige tekst van de resterende 12 artikelen werd gelezen, samengevat en gecodeerd in Excel. Het selectieproces staat samengevat in Figuur 16.

Figuur 16. Proces van artikelenselectie voor het systematische literatuuronderzoek



Bijlage 2: Artikelen geïncludeerd in het literatuuronderzoek

1. Buntaine, M. T., Nielson, D. L., & Skaggs, J. T. (2021). Escaping the disengagement dilemma: Two field experiments on motivating citizens to report on public services. *British Journal of Political Science*, *51*(2), 685-705. https://doi.org/10.1017/S0007123419000322
2. Carter, D. P., & Siddiki, S. (2021). Participation rationales, regulatory enforcement, and compliance motivations in a voluntary program context. *Regulation & Governance*, *15*(2), 317-332. https://doi.org/10.1111/rego.12289
3. McCarthy, L. A., Gehlbach, S., Frye, T., & Buckley, N. (2021). Who reports crime? Citizen engagement with the police in Russia and Georgia. *Europe-Asia Studies*, *73*(1), 8-35. https://doi.org/10.1080/09668136.2020.1851354
4. Mossberger, K., Cho, S., Cheong, P. H., & Kuznetsova, D. (2023). The public good and public attitudes toward data sharing through IoT. *Policy & Internet*, *15*(3), 370-396. https://doi.org/10.1002/poi3.343
5. Müller, A. P., Lerusse, A., Steen, T., & Van de Walle, S. (2024). What motivates users to report service-related issues? A study on coproduction in a smart public service. *Public Administration*, *102*(2), 691-714. https://doi.org/10.1111/padm.12946
6. Roeber, B., Rehse, O., Knorrek, R., & Thomsen, B. (2015). Personal data: How context shapes consumers' data sharing with organizations from various sectors. *Electronic Markets*, *25*(2), 95-108. https://doi.org/10.1007/s12525-015-0183-0
7. Scott, A., & Balthrop, A. T. (2021). The consequences of self-reporting biases: Evidence from the crash preventability program. *Journal of Operations Management*, *67*(5), 588-609. https://doi.org/10.1002/joom.1149
8. Socia, K. M., Morabito, M. S., Bond, B. J., & Nader, E. S. (2021). Public perceptions of police agency fairness and the willingness to call police. *The American Review of Public Administration*, *51*(5), 360-373.
9. Su, X., & Ni, X. (2018). Citizens on Patrol: Understanding public whistleblowing against government corruption. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *28*(3), 406-422. https://doi.org/10.1093/jopart/muy011
10. Trein, P., & Varone, F. (2024). Citizens' agreement to share personal data for public policies: Trust and issue importance. *Journal of European Public Policy*, *31*(9), 2483-2508. https://doi.org/10.1080/13501763.2023.2205434
11. Van Erp, J., & Loyens, K. (2020). Why external witnesses report organizational misconduct to inspectorates: A comparative case study in three inspectorates. *Administration & Society*, *52*(2), 265-291. https://doi.org/10.1177/0095399718787771
12. Walton, G. W., & Peiffer, C. (2017). The impacts of education and institutional trust on citizens' willingness to report corruption: Lessons from Papua New Guinea. *Australian Journal of Political Science*, *52*(4), 517-536. https://doi.org/10.1080/10361146.2017.1374346
13. Zhang, Y., & Li, W. (2024). How does homeownership shape public service coproduction? Evidence from a public complaint system in Beijing, China. *The American Review of Public Administration*, *54*(7), 679-694. https://doi.org/10.1177/02750740241247565

Bijlage 3: Opzet interviewstudie

Casus- en respondentenselectie
Bij het selecteren van respondenten voor de interviewstudie was het van belang dat zij (1) werkzaam zijn bij toezichthouders, inspecties of gemeenten, en (2) zij binnen deze publieke organisaties werkzaam zijn op het gebied van en inzicht hebben in het type burgermeldingen dat binnenkomt. Deze doelgerichte steekproef sluit aan bij het onderzoeksdoel om inzicht te vergaren in de aard van de meldingen, om vervolgens waarheidsgetrouwe vignetten te kunnen creëren voor het experiment (Etikan et al., 2015). Hierbij is gebruik gemaakt van het eigen netwerk en het netwerk van de begeleidingscommissie om met de juiste respondenten in contact te komen. Tabel 19 biedt een geanonimiseerd overzicht van de respondenten en de functies die zij uitoefenen.

Tabel 19. Geanonimiseerd respondentenoverzicht interviewstudie

Code	Functie
1	Sectiemanager
2	Procesmedewerker Publieksreacties
3	Procesmanager Publieksreacties
4	Operationeel manager eerstelijns dienstverlening
5	Specialist intake
6	Contentmakelaar
7	Klachtcoördinator
8	Liaison Meldingen en Verzoeken
9	Medewerker klantcontact
10	Medewerker contactcentrum en eerstelijnstoezicht
11	Manager signalenteam en contactcentrum
12	Medewerker meldpunt
13	Afdelingshoofd inlichtingen en strategie
14	Manager
15	Regionale klachtenambassadeur en cliëntondersteuner
16	Verbindingsadviseur klantenservice

Code	Functie
17	Adviseur klantcontact
18	Coördinator vertrouwensinspectie
19	Klachtenfunctionaris
20	Adviseur publieke zaken
21	Strategisch adviseur digitale overheid en dienstverlening

Ethiek en privacy

Voorafgaand aan het interview hebben alle respondenten een geïnformeerde toestemmingsbrief ontvangen waarin het doel van de studie wordt toegelicht en wordt aangegeven dat deelname aan de studie op vrijwillige basis is. De respondenten mochten zich op elk moment en zonder opgaaf van reden terugtrekken uit de studie. Alle geïnterviewden hebben deelgenomen aan het onderzoek op basis van anonimiteit. Dit betekent dat er geen specifiek personen herleid kunnen worden op basis van de resultaten. Daarnaast zijn de respondenten ervan op de hoogte gesteld dat het gesprek via een recorder werd opgenomen. Zowel de opgenomen als getranscribeerde onderzoekdata zijn opgeslagen op een beveiligde netwerkschijf.

Afname, uitwerking en analyse van de interviews

Er zijn semigestructureerd interviews afgenomen. Hierbij wordt van tevoren een gestandaardiseerde topiclijst opgesteld die is gebaseerd op de literatuurstudie en de voornaamste thema's die hieruit naar voren komen, waarbij er een mogelijkheid is om door te vragen. Een topiclijst zorgt ervoor dat binnen elk interview dezelfde deelonderwerpen aan bod komen, en tegelijkertijd ruimte kan worden geboden aan contextuele verschillen, opvolgvragen of relevante thematiek die niet op voorhand door de onderzoekers was gesignaleerd. De vragen van de topiclijst zijn weergegeven in Tabel 20.

Tabel 20. Overzicht van de kwalitatieve vragenlijst interviewstudie

Topiclijst		
1	Introductie	Op welke manier bent u betrokken bij informatie-uitwisseling tussen burgers en [organisatie]? Wat is uw functie en waarom bent u deze functie gaan doen?
2	Bereidheid	Wat is uw algemene indruk van de bereidheid van burgers om informatie te delen met [organisatie]? Zijn er specifieke onderwerpen waarover burgers vaker of minder vaak informatie delen? Over welke aantallen [informatiedeling] gaat het?
3	Kanalen	Hoe kunnen burgers [informatiestroom] delen met [organisatie]? Via welke kanalen ontvangen jullie deze informatie doorgaans? (Online formulieren, telefoongesprekken, sociale media) Welke kanalen blijken het meest effectief voor informatie-uitwisseling met burgers?

Topiclijst		
4	Type en kwaliteit van meldingen	Hoe ziet de [informatie] die burgers met jullie delen eruit, waar gaat die [informatie] over? Welke soorten informatie ontvangen jullie? (Klachten, suggesties …) Waar gaat die informatie dan over? In hoeverre is de ontvangen informatie concreet en nuttig?
5	Motieven	Vanuit uw ervaringen en expertise, wat zijn de motieven voor burgers om informatie te delen? Ziet u redenen waarom burgers misschien aarzelen om [informatie] te delen? Heeft uw organisatie specifieke maatregelen genomen om drempels voor [informatie delen] te verlagen?
6	Ontvanke-lijkheid	Wat gebeurt er met de informatie die door burgers wordt gedeeld? Hoe wordt deze informatie gebruikt binnen de [organisatie]? Hoe komen burgers te weten wat er met hun [informatie] wordt gedaan?
7		Zijn er nog punten over de informatie-uitwisseling tussen burgers en de [organisatie] die we niet besproken hebben, maar waar u het wel over wilt hebben?

De tekstuele uitwerkingen van de interviews zijn gecodeerd aan de hand van vooraf opgestelde en later toegevoegde codes. Codes representeren de thema's die naar voren komen uit de interviews en maken inzichtelijk waarin de interviews van elkaar verschillen of overlappen. Alle interviewverslagen zijn middels deze coderingen vergeleken op overeenkomsten, verschillen en nuances, waarvan de uitkomsten zijn genoteerd in hoofdstuk 3. Uit het codeerproces kwamen de volgende selectieve codes naar voren (Tabel 21). Selectieve codes representeren de overkoepelende hoofdthema's die naar voren komen vanuit de interviews. Deze thema's vormden de basis voor de opzet van het resultatenhoofdstuk van de interviewstudie.

Tabel 21. Selectieve codes uit de interviewstudie

#	Selectieve code	N
1	Rol van eigenbelang in de meldingsbereidheid	57
2	Meldingslast van het meldproces	51
3	Type meldkanalen	41
4	Kwaliteit en bruikbaarheid van de geleverde informatie	28
5	Meldt men over zichzelf of over een ander	28
6	Rol van vertrouwen in de overheid en politieke opinie	20
7	Mogelijkheid tot anoniem kunnen melden	19
8	Ontvankelijkheid van de geleverde informatie	17
9	Angst voor retributie na het melden	13
10	Rol van de ernst van het gemelde voorval	8
11	Invloed van (wettelijke) verplichting om informatie te delen	7
12	Privacyoverwegingen	4

Bijlage 4: Meetinstrument meldingsbereidheid (vragenlijst experiment)

Tabel 22. Meetinstrument meldingsbereidheid uit de experimentele studie

Items	Antwoordschaal
Als u dit zo overkomen…/ Als uw collega dit zou overkomen…	
1. … hoe bereid zou u zijn om deze situatie bij de Arbeidsinspectie te melden?	(1) Helemaal niet bereid tot (7) volledig bereid
2. … hoe waarschijnlijk is het dat u deze situatie ook daadwerkelijk bij de Arbeidsinspectie zou melden?	(1) Vrijwel uitgesloten tot (7) vrijwel zeker
3. … hoe verantwoordelijk zou u zich voelen om de situatie bij de Arbeidsinspectie te melden?	(1) Helemaal niet verantwoordelijk tot (7) volledig verantwoordelijk
4. … in hoeverre zou u bereid zijn om uw melding bij de Arbeidsinspectie telefonisch verder uit te leggen?	(1) Helemaal niet bereid tot (7) volledig bereid
5. … hoe bereid zou u zijn om deze situatie bij de Arbeidsinspectie te melden als u de mogelijkheid had om anoniem te melden?	(1) Helemaal niet bereid tot (7) volledig bereid

Bijlage 5: Randomisatieschema experiment

– Iedere respondent krijgt willekeurig drie van de zestien vignetten te beoordelen (no repeat)
– Alle kenmerken volledig randomiseren (casus*perspectief*ernst*burden = 2*2*2*2 = 16)

Tabel 23. Randomisatieschema van de experimentele studie

#	Casus	Perspectief	Ernst	Burden
1	Arbeidsinspectie	Jezelf (-)	Laag (-)	Laag (-)
2	Arbeidsinspectie	Jezelf (-)	Laag (-)	Hoog (+)
3	Arbeidsinspectie	Jezelf (-)	Hoog (+)	Laag (-)
4	Arbeidsinspectie	Jezelf (-)	Hoog (+)	Hoog (+)
5	Arbeidsinspectie	Ander (+)	Laag (-)	Laag (-)
6	Arbeidsinspectie	Ander (+)	Laag (-)	Hoog (+)
7	Arbeidsinspectie	Ander (+)	Hoog (+)	Laag (-)
8	Arbeidsinspectie	Ander (+)	Hoog (+)	Hoog (+)
9	NVWA	Jezelf (-)	Laag (-)	Laag (-)
10	NVWA	Jezelf (-)	Laag (-)	Hoog (+)
11	NVWA	Jezelf (-)	Hoog (+)	Laag (-)
12	NVWA	Jezelf (-)	Hoog (+)	Hoog (+)
13	NVWA	Ander (+)	Laag (-)	Laag (-)
14	NVWA	Ander (+)	Laag (-)	Hoog (+)
15	NVWA	Ander (+)	Hoog (+)	Laag (-)
16	NVWA	Ander (+)	Hoog (+)	Hoog (+)

Bijlage 6: Alle vignetten en cases in het experiment (manipulaties cursief)

Casus Nederlandse Arbeidsinspectie

De Nederlandse Arbeidsinspectie controleert of werkplekken veilig, gezond en eerlijk zijn. Ze controleert bedrijven en grijpt in als er regels worden overtreden. Zo beschermt de Arbeidsinspectie werknemers tegen uitbuiting en onveilige situaties. Als burger kunt u terecht bij de Arbeidsinspectie om melding te doen van arbeidsongevallen of oneerlijk, onveilig of ongezond werk.

Stelt u zich de volgende situatie voor:

U werkt bij een bedrijf waar gewerkt wordt met giftige stoffen (chemicaliën). *Tijdens uw werk moest u van uw / Een collega van u moest tijdens zijn/haar werk van zijn/haar* leidinggevende zonder handschoenen *kortdurend met een mild bijtend schoonmaakmiddel werken, wat enige huidirritatie veroorzaakte. / langdurig werken met giftige stoffen (chemicaliën), waardoor u/uw collega duizelig werd, moeite kreeg met ademhalen en brandwonden opliep op uw/ zijn/haar handen*. In strijd met de Arbowet zorgde uw/de leidinggevende na uw zij/haar verzoek niet voor de juiste beschermingsmiddelen. U overweegt een melding te doen bij de Arbeidsinspectie. Om een melding te *doen hoeft u alleen een kort formulier in te vullen met een beknopte beschrijving van de situatie / moet u een uitgebreid formulier invullen, inclusief uw zijn/haar symptomen, de gebruikte giftige stoffen en bewijs zoals medische rapporten en/of foto's van de situatie.*

Casus NVWA

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) bewaakt de voedselveiligheid, productkwaliteit en het dierenwelzijn. De autoriteit houdt toezicht op basis van data, meldingen en expertise. Zo wil de NVWA de risico's voor de maatschappij voorkomen of verkleinen. Als burger kan men daarom melding doen van zorgen over voedselveiligheid, dierenwelzijn en bijvoorbeeld illegaal drank- en tabaksgebruik.

Stelt u zich de volgende situatie voor:

U bent recentelijk met een goede vriend gaan eten in een restaurant. Bij binnenkomst viel u op dat het restaurant niet heel erg schoon was. Hoewel het eten lekker was, kreeg *u / uw vriend* last van *een lichte buikpijn en misselijkheid / heftige*

misselijkheid en overgeven als gevolg van een ernstige voedselvergiftiging. U denkt dat dit het gevolg was van de slechte hygiëne in het restaurant en overweegt een melding te doen bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (de NVWA). Om een melding te doen *hoeft u alleen een kort formulier in te vullen met een beknopte beschrijving van de situatie / moet u een uitgebreid formulier invullen, inclusief uw zijn/haar symptomen, een uitgebreide beschrijving van de situatie en bewijs zoals medische rapporten en/of foto's van de situatie.*

Bijlage 7: Geïnformeerde toestemmingsbrief experiment

Voordat u de vragenlijst kunt invullen, dient u uw deelname te bevestigen.
Wij zijn Koen Migchelbrink, Robin Bouwman, Britt Veldhuis en Sandra van Thiel, onderzoekers bij de Erasmus Universiteit Rotterdam. Wij onderzoeken wanneer burgers gegevens en informatie delen met toezichthoudende organisaties en denken dat uw kennis en ervaringen voor dit onderzoek relevant zijn. Wij willen u dan ook graag uitnodigen om deze online vragenlijst in te vullen. In dit onderzoek richten wij ons op uw opvattingen en ervaringen. Er zijn dan ook geen goede of foute antwoorden. Alleen uw mening telt.

Wat kunt u verwachten?
Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag nemen en kent verder geen risico's en ongemakken. Mocht u zich ongemakkelijk voelen bij de antwoorden die u reeds hebt gegeven, dan kunt u besluiten van deelname af te zien. Wij kunnen dan achteraf niet meer achterhalen welke gegevens u met ons hebt gedeeld.

Vrijwilligheid
Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. U kunt uw deelname stoppen wanneer u wilt. Als u tijdens het onderzoek besluit om uw medewerking te staken, zullen de gegevens die u tot dat moment hebt verstrekt niet in het onderzoek gebruikt worden.

Gegevensopslag
In dit onderzoek zullen alleen anonieme gegevens worden gebruikt. De onderzoekers hebben geen toegang tot uw persoonsinformatie en kunnen uw identiteit niet achterhalen. Uw antwoorden zijn dan ook op geen enkele wijze naar u als persoon te herleiden. De gegevens die wij in het kader van dit onderzoek verzamelen zijn alleen inzichtelijk voor de onderzoekers en worden beveiligd opgeslagen en bewaard. Na afronding van het onderzoek zullen de anonieme gegevens volgens de principes van de Nederlandse gedragscode Integriteit 2018 voor vervolgonderzoek beschikbaar worden gesteld.

Indienen van een vraag of klacht
Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Programma Handhaving en Gedrag en is beoordeeld en goedgekeurd door een interne toetsingscommissie van de Erasmus Universiteit Rotterdam (goedkeuringsnummer: ETH2425-0603). Deze commissie ziet erop toe dat onderzoeksdeelnemers worden beschermd. Indien u specifieke vragen heeft over hoe er met uw persoonsgegevens wordt omgegaan, kunt u deze stellen aan Koen Migchelbrink via migchelbrink@essb.eur.nl. Heeft u een klacht over uw privacy? Mail dan naar de functionaris voor gegevensbescherming (fg@eur.nl) of kijk op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (t: 088 – 1805 250).

Door dit toestemmingsformulier te ondertekenen erken ik het volgende: *Ik heb de informatiebrief gelezen. Ik begrijp waar het onderzoek over gaat en dat er gegevens van mij worden verzameld. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek. Het is mij duidelijk dat ik mijn deelname aan het onderzoek op elk moment, zonder opgaaf van reden, kan beëindigen en dat ik geen vragen hoef te beantwoorden als ik dat niet wil.*

Indien akkoord, geef dat dan hieronder aan:

- Akkoord, ik doe mee aan dit onderzoek.
- Niet akkoord, ik stop.

Bijlage 8: Correlatietabel alle meetinstrumenten

Tabel 24. Correlatietabel meetinstrumenten

Variabele	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. Sekse (1 = man)	0,53	0,50														
2. Hoogst voltooide opleiding	5,72	2,99	,03*													
3. Leeftijd	52,18	16,88	,28**	-,47**												
4. Vertrouwen in toezicht-houders	5,30	0,99	,04**	,08**	-,07**											
5. Voorkennis	2,70	0,72	,19**	,11**	,11**	,16**										
6. Ooit een melding gedaan	0,09	0,28	,05**	,03*	,06**	-,01	,13**									
7. Meldingsbereidheid	4,98	1,56	,06**	-,09**	,13**	,21**	,13**	,09**								
Experimentele condities																
8. Zelf, lage ernst, lage meldingslast	0,12	0,33	,02	-,01	,00	,01	,00	,01	,01							
9. Zelf, lage ernst, hoge meldingslast	0,26	0,68	-,00	-,01	,00	,00	-,01	-,03	-,08**	-,15**						
10. Zelf, hoge ernst, lage meldingslast	0,36	0,97	,00	,02	,01	-,01	,01	,04*	,17**	-,14**	-,14**					
11. Zelf, hoge ernst, hoge meldingslast	0,49	1,31	,01	,02	-,02	,01	,01	-,02	,10**	-,14**	-,15**	-,14**				
12. Ander, lage ernst, lage meldingslast	0,65	1,68	,00	-,02	,01	,00	-,00	,01	-,08**	-,14**	-,15**	-,14**	-,14**			
13. Ander, lage ernst, hoge meldingslast	0,76	2,00	-,00	-,00	,01	-,03	-,02	-,03*	-,16**	-,14**	-,15**	-,14**	-,14**	-,15**		
14. Ander, hoge ernst, lage meldingslast	0,87	2,31	,00	-,01	,01	-,01	,01	-,00	,05**	-,14**	-,15**	-,14**	-,14**	-,15**	-,14**	
15. Ander, hoge ernst, hoge meldingslast	0,97	2,62	-,03	,02	-,03*	,03	-,01	,02	,00	-,14**	-,14**	-,14**	-,14**	-,14**	-,14**	-,14**

NB M en SD staan voor gemiddelde en standaarddeviatie. * $p < .05$; ** $p < .01$.

Bijlage 9: Curriculum vitae van de onderzoekers

Dr. Koen Migchelbrink is universitair docent publiek management bij de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij is geïnteresseerd in gedragsonderzoek naar interacties tussen burgers en de overheid, naar de responsiviteit van publieke professionals en organisaties (zoals toezichthouders en uitvoeringsorganisaties), en naar burgergerichte dienstverlening. In zijn onderzoek maakt hij veelvuldig gebruik van survey- en veldexperimenten met burgers en publieke professionals. Daarnaast is hij betrokken bij verschillende praktijkonderzoeken voor externe partijen, bijvoorbeeld naar de compensatie van slachtoffers van de kinderopvangtoeslagenaffaire voor de gemeente Rotterdam, inclusie en diversiteit bij de politie, of sociale inbedding en legitimiteit bij de Belastingdienst.

Dr. Robin Bouwman is universitair hoofddocent publiek management bij de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij is geïnteresseerd in gedragsonderzoek naar onderhandelingen door bestuurders en ambtenaren, besluitvorming van burgers en ambtenaren en besluitvorming van groepen mensen in het publieke domein. In zijn onderzoek maakt hij veelvuldig gebruik van laboratoriumexperimenten en veldexperimenten met studenten en professionals. Hij heeft divers extern onderzoek gedaan, bijvoorbeeld over het verband tussen transparantie en vertrouwen in toezichthouders bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Britt Veldhuis, MSc is wetenschappelijk docent governance aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Zij is verantwoordelijk voor het ontwerp, de toetsing en afstemming van verschillende vakken op het gebied van governance binnen de bredere bachelorprogramma's. Daarnaast doceert ze bij de opleidingen Bestuurskunde, Management of International Social Challenges en Sociologie. In haar onderwijs richt zij zich op thema's zoals mondiaal en Europese bestuur, politieke wetenschappen, consultancy en openbaar bestuur. Ook begeleidt zij studenten bij de ontwikkeling van academische vaardigheden en het uitvoeren van sociaalwetenschappelijk onderzoek.

Prof. dr. Sandra van Thiel is hoogleraar publiek management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Ze doet al meer dan 25 jaar onderzoek naar uitvoeringsorganisaties, in het bijzonder naar hun sturingsrelatie met overheden/

ministeries. Naast haar academische werk treedt ze regelmatig op als adviseur van de praktijk, bijvoorbeeld voor het parlement, ministeries en uitvoeringsorganisaties. Zo leidde ze in 2012 een parlementair onderzoek naar de gevolgen van verzelfstandiging voor burgers en hun relatie met de overheid en werd ze in 2020 gehoord door de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties van de Tweede Kamer. Op basis van haar 25 jaar onderzoekservaring schreef ze het essay 'Leren loslaten' met tien lessen voor de inrichting van de sturingsrelatie tussen ministeries en zbo's. Ze begeleidt promovendi en was hoofdredacteur van het internationale wetenschappelijke tijdschrift *International Journal of Public Sector Management* (IJPSM). Sandra is lid van de KNAW en de KHMW.