



Zorgt “streng maar rechtvaardig” toezicht voor meer publiek vertrouwen?

Stephan Grimmelikhuijsen

Symposium Publiek Vertrouwen 17/11/2022

Inhoud

1. Maakt handhavingsstijl uit voor publiek vertrouwen?
2. Wat is handhavingsstijl? Wat is publiek vertrouwen?
3. Een experiment in zes landen
4. Resultaten
5. Reflectie en discussie



2. Maakt handhavingsstijl uit voor publiek vertrouwen?




2. Maakt handhavingstijl uit voor publiek vertrouwen?

- Reputatie, beeldvorming, media vormen steeds belangrijker component
- Hebben burgers een voorkeur voor een “strengere” toezichthouder? Wekt dit meer vertrouwen?
- Dit is een impliciete aanname, maar nog niet eerder getoetst

NOS Nieuws • Maandag 10 oktober, 11:53 • Aangepast maandag 10 oktober, 14:34 

ACM tikt Greenchoice en Vattenfall op vingers om vage groene claims

Energiebedrijven Vattenfall en Greenchoice gaan bepaalde duurzaamheidsclaims niet meer gebruiken of passen ze aan. Dat doen ze onder druk en na onderzoek van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Volgens de ACM zetten de twee zich duurzamer neer door vergelijkingen te gebruiken, maar was niet duidelijk op basis waarvan die vergelijkingen werden gemaakt en met wie of wat werd vergeleken.

NOS Nieuws • Vrijdag 15 juli, 20:27 

Boete voor dertien apotheken vanwege illegale handel in geneesmiddelen

13 apotheken in Nederland hebben boetes oplopend tot 30.000 euro gekregen omdat ze tussen 2017 en 2019 illegaal in geneesmiddelen hebben gehandeld. Volgens de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gaat het om 43 verschillende medicijnen met een omzetwaarde van 8,5 miljoen euro. De geneesmiddelen werden voornamelijk in Duitsland op de markt gebracht.

2. Wat is handhavingstijl?

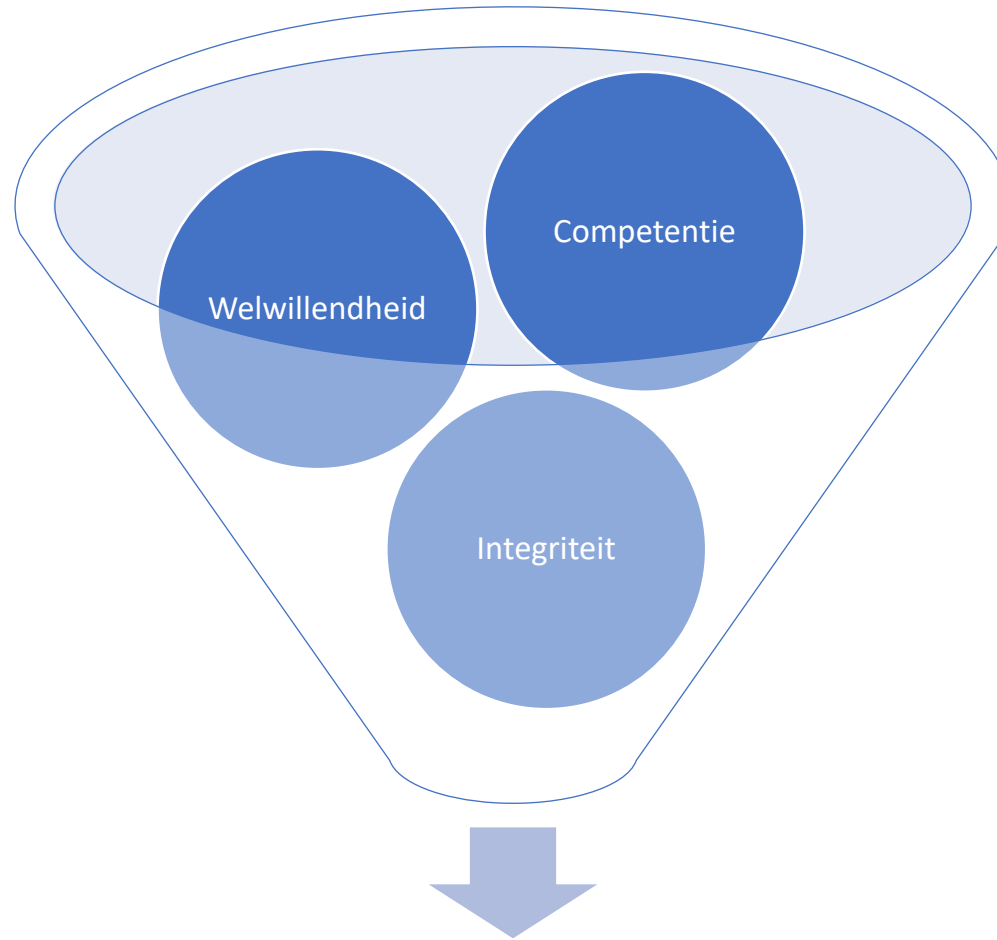
- Lo et al. (2009) : *“the general approach assumed by an enforcement officer in the course of performing regulatory duties”*
- Mate van formalisme: strikte of flexibele interpretatie van de regels
- Mate van dwingendheid (coerciveness): reactie van inspecties op overtredingen
- Mate van accommodatie: is het perspectief van de onder toezichtstaande meegenomen in reactie van de inspectie?

2. Wat is publiek vertrouwen?

- “Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon the positive expectations of the intentions or behaviour of another” - Rousseau, Sitkin, Burt, and Camerer, 1998, p. 395
- Kwetsbaarheid → je neemt een risico als je iets/iemand vertrouwt
- Positieve verwachtingen van een ander → betrouwbaarheid
- Belang voor toezicht: compliance, adviezen opvolgen

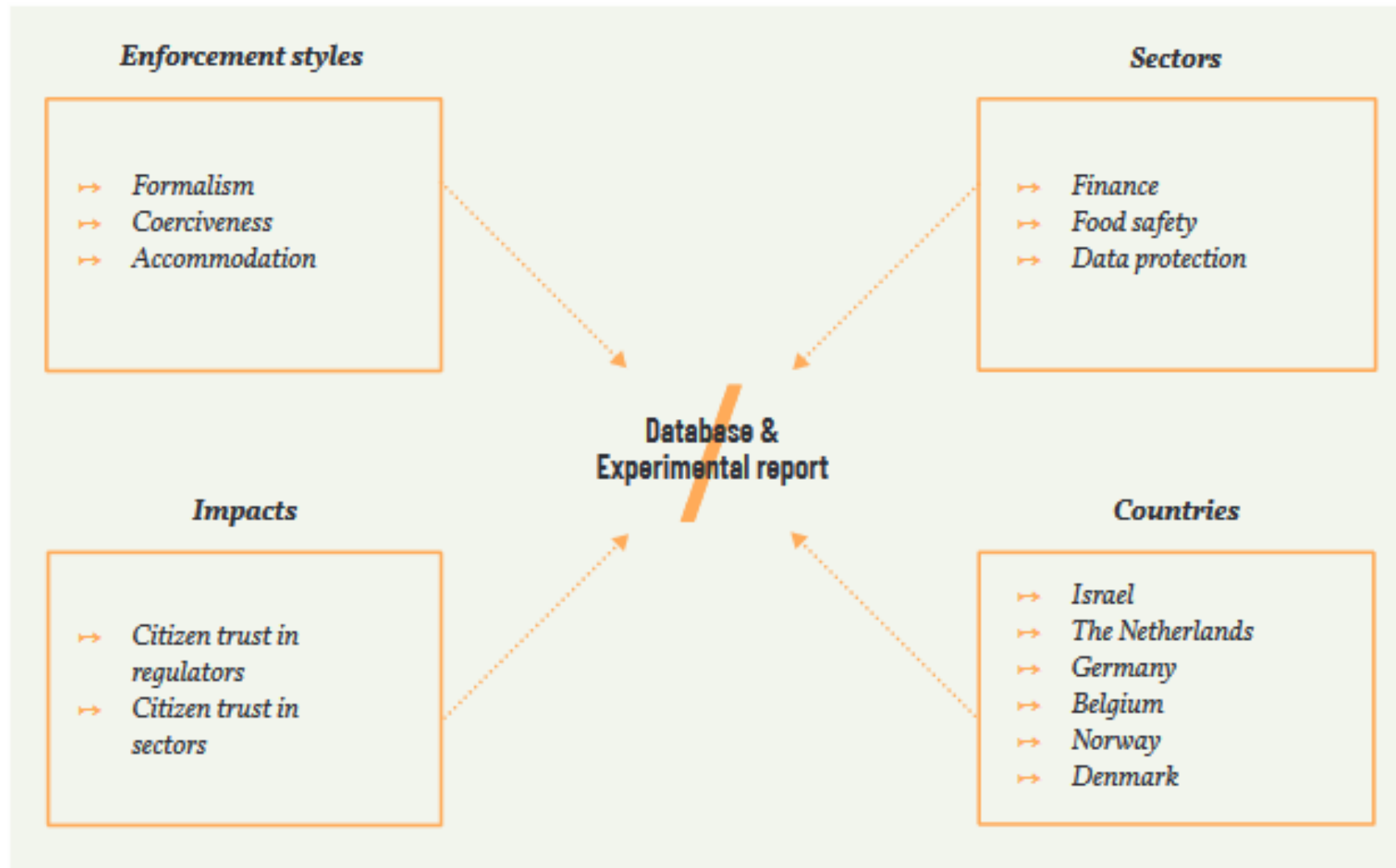


2. Wat is publiek vertrouwen

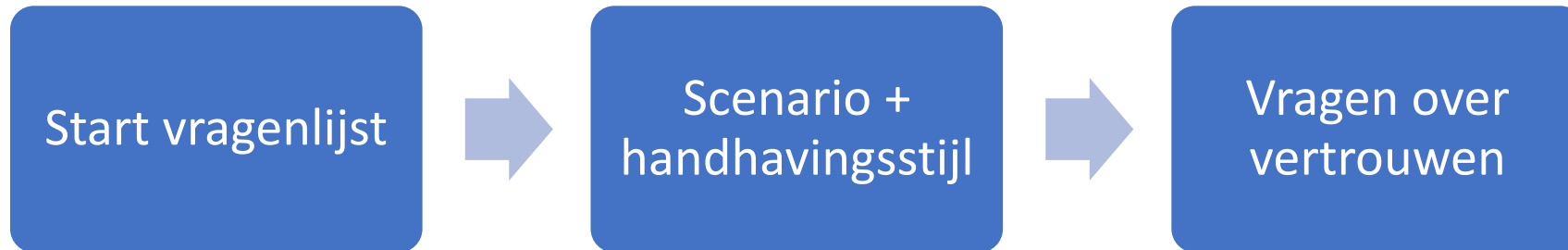


Betrouwbaarheid

3. Een experiment in zes landen: kernelementen



3. Vignette experiment



- De **Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)** is een toezichhoudende instelling in de voedingssector. Een hoofdtaak van de NVWA is daarom het beoordelen van de naleving van bestaande regels voor voedselveiligheid.
- Representatieve steekproef in **zes landen**

	Belgium	Germany	Denmark	Israel	Norway	Netherlands	Total
N	939	947	967	978	978	956	5765

Voedselveiligheid (NVWA)

Financiën (AFM)

Databescherming (AP)

Vignette

Een grote **groenteteler** in het land behandelde de afgelopen vier maanden zijn groenten met te veel organische fosfor, omdat medewerkers niet waren opgeleid om met dit type bestrijdingsmiddel te werken. De producten werden verkocht aan consumenten, terwijl organische fosfor in grote hoeveelheden giftig is voor het menselijk lichaam.

Voedselveiligheid (NVWA)

Financiën (AFM)

Databescherming (AP)

Vignette

Een grote **bank** slaagde er niet in goed toezicht te houden op witwaspraktijken door middel van hun rekeningen. De bank gebruikte een onnauwkeurig IT-systeem om verdachte transacties op te sporen. Hierdoor werd het mogelijk om winsten uit criminele activiteiten wit te wassen.

Voedselveiligheid (NVWA)

Financiën (AFM)

Databescherming (AP)

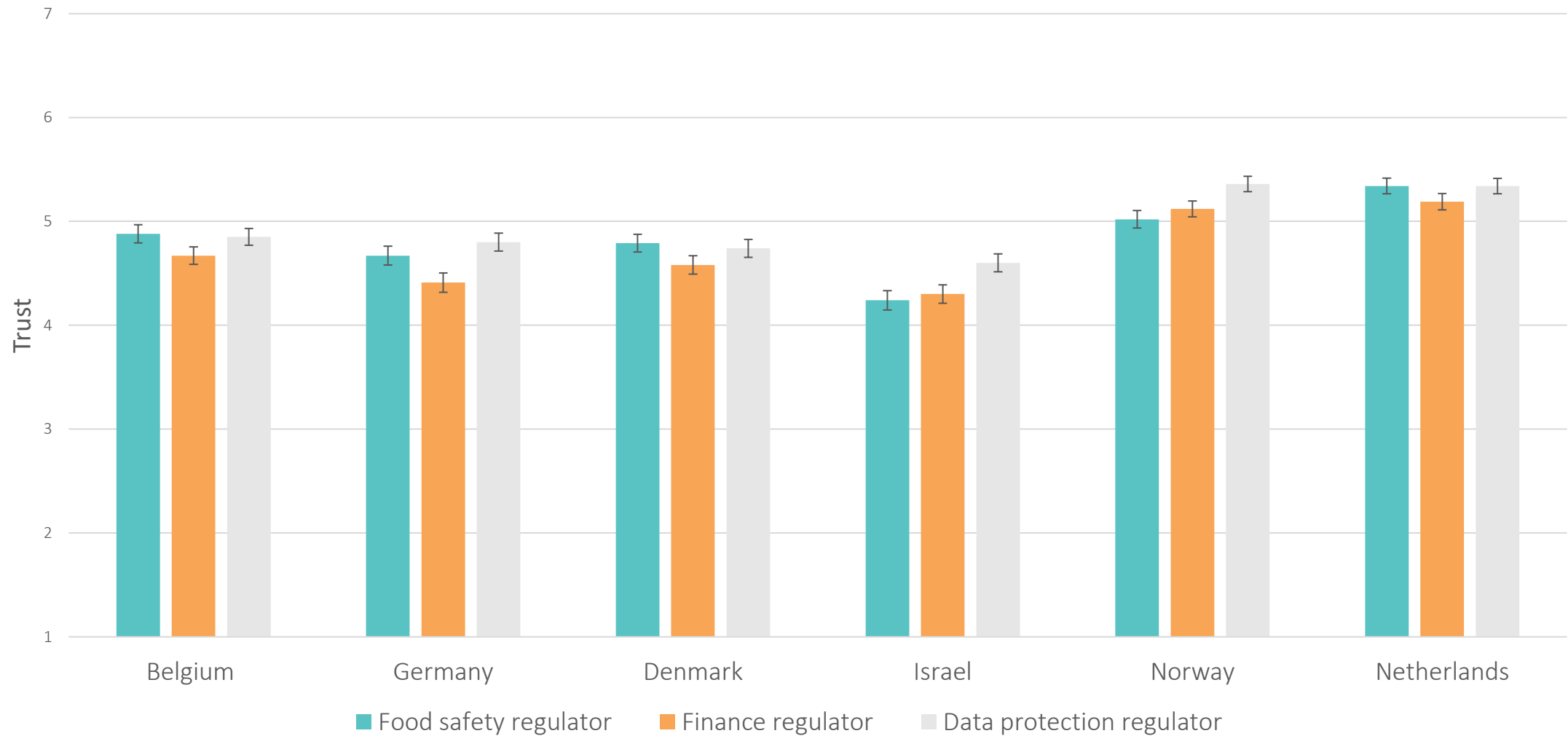
Vignette

Na een hackeraanval zijn gevoelige persoonlijke medische gegevens van honderden burgers gestolen uit een groot **ziekenhuis**. De hackers konden toegang krijgen tot de gevoelige gegevens omdat het ziekenhuis deze op een niet-beveiligde webserver had opgeslagen.

3. Experimentele condities

- Accomodatie:
 - De inspecteurs van de NVWA hebben de kwestie onderzocht om tot een beoordeling te komen. Ze gaven de groenteteler de **kans om te reageren (geen kans)** en uit te leggen wat er was gebeurd bij het opstellen van hun beoordeling.
- Formalisme:
 - De NVWA interpreteert de regels voor dit soort overtredingen op een **strikte (flexibele)** manier.
- Dwingendheid:
 - De NVWA heeft besloten een **hoge geldboete (formele waarschuwing)** te geven aan de groenteteler.

4. Gemiddeld vertrouwen in inspecties



4. Gemiddeld vertrouwen in inspecties en sectoren



4. Effect van handhavingsstijl op vertrouwen in Nederland

- Voedselveiligheid (NVWA):
 - **Geen** effect van handhavingsstijl op vertrouwen
- Financieel (AFM):
 - Klein positief effect van **dwingendheid** op vertrouwen
- Data bescherming (AP)
 - Klein positief effect van **strikttheid** op vertrouwen
- **Geen** effecten op vertrouwen in de **sector**

4. Effect van handhavingsstijl: een internationaal perspectief

- Meeste effecten in Israel (7x), relatief laag basisvertrouwen
- Patronen zijn in lijn met verwachting (strenger = meer vertrouwen)
- Maar: beperkt bewijs dat handhavingsstijl een effect heeft op publiek vertrouwen



5. Reflectie en discussie

Kortom, handhavingsstijl lijkt er minder toe te doen dan je zou verwachten

- Mogelijke alternatieve verklaringen:
 - Plafond effect
 - “Saliency” effect
 - Gaan niet om handhavingsstijl maar andere zaken



5. Mogelijke implicaties voor inspecties

- Hoe kunnen we dit duiden?
 1. Inspecties versus “gewone overheid”
 2. Hoge mate van vertrouwen geeft ruimte
 3. Communicatie over handhaving



Bedankt voor uw aandacht



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 870722 (TiGRE).

www.tigre-project.eu



Meting van vertrouwen

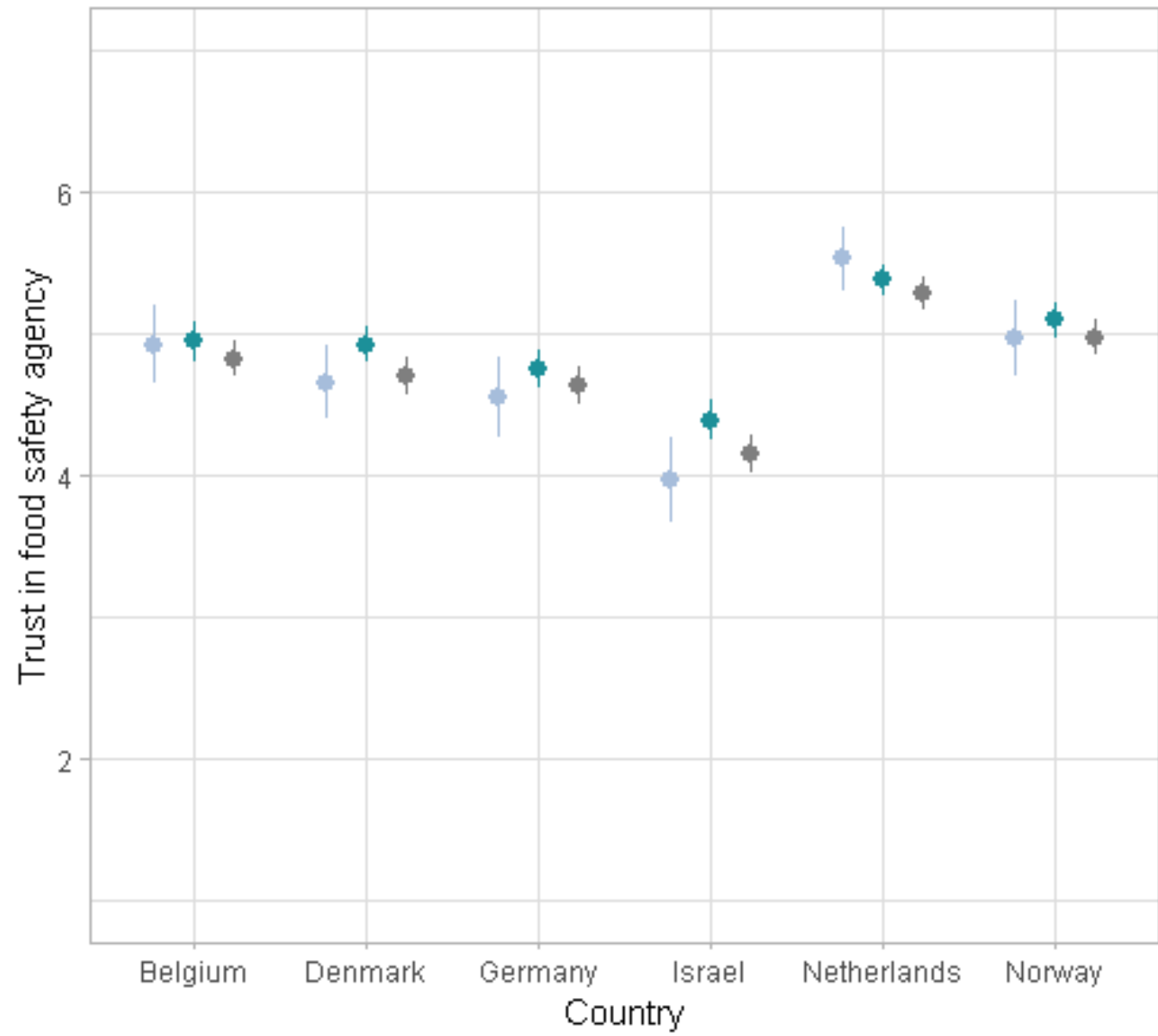
Dimension of trust	Question	
	Regulator	Regulatee
	Do you think that the [regulatory agency] generally...	Do you think that regulatees, such as [regulatee in scenario], generally...
Competence	...performs its tasks in a very competent way.	...perform their tasks in a very competent way.
Benevolence	...takes the public interest into account.	...take the public interest into account.
Integrity	...is acting honestly.	...are acting honestly.



Covariate	Question
Generalized trust	In general, how much do you trust most people? Please answer on a scale from '0' to '10', where '0' is do not trust at all and '10' is trust completely.
Role of government in the economy	Think about the economy in general. How strictly should government regulate business to protect the people? Please answer on a scale from '0' to '10', where '0' is "not strictly at all" and '10' is "very strictly".
Knowledge of the work of the regulator	How knowledgeable would you say you are about the activities of the following agencies? Please answer on a scale from '0' to '100', where '0' is "not knowledgeable at all" and '100' is "complete knowledge". (food safety regulator / finance regulator / data protection regulator)

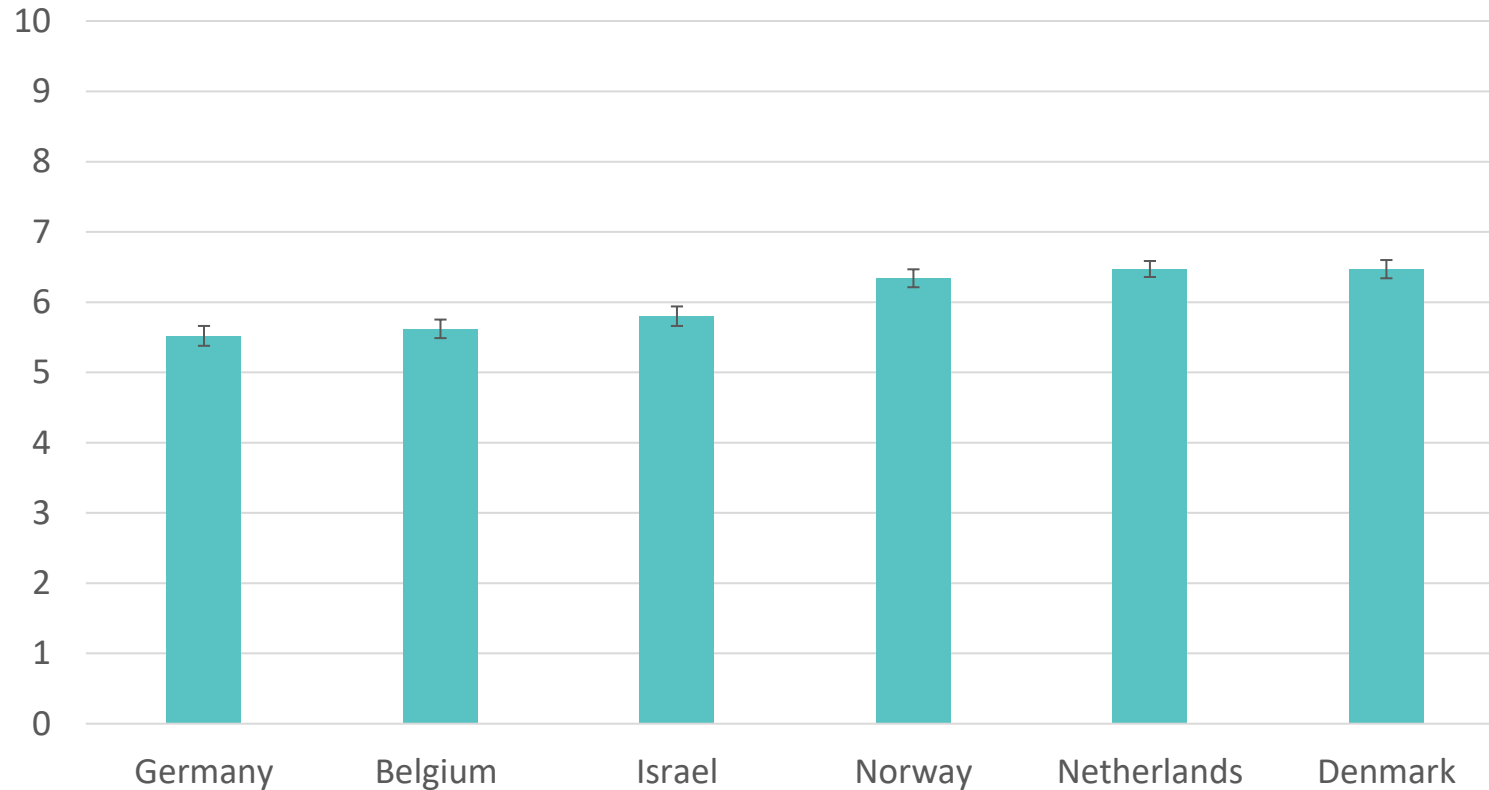


Selected results:
limited effects



Formalism treatment ● control ● high ● low

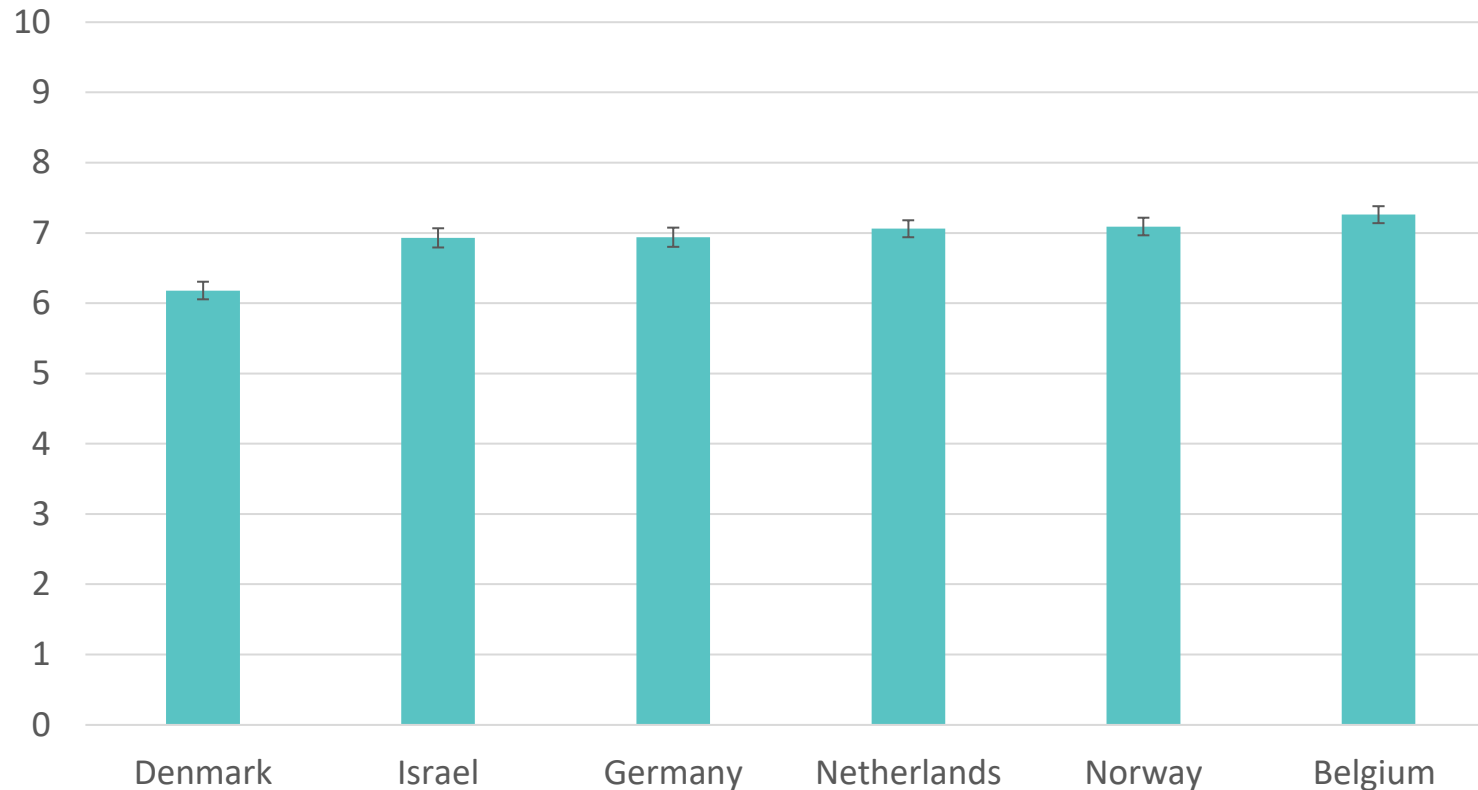
Covariate analysis – Generalized trust



Consistently positively related to trust in regulators and regulatees in all three sectors.

“In general, how much do you trust most people? Please answer on a scale from ‘0’ to ‘10’, where ‘0’ is do not trust at all and ‘10’ is trust completely.”

Covariate analysis – Role of government in the economy

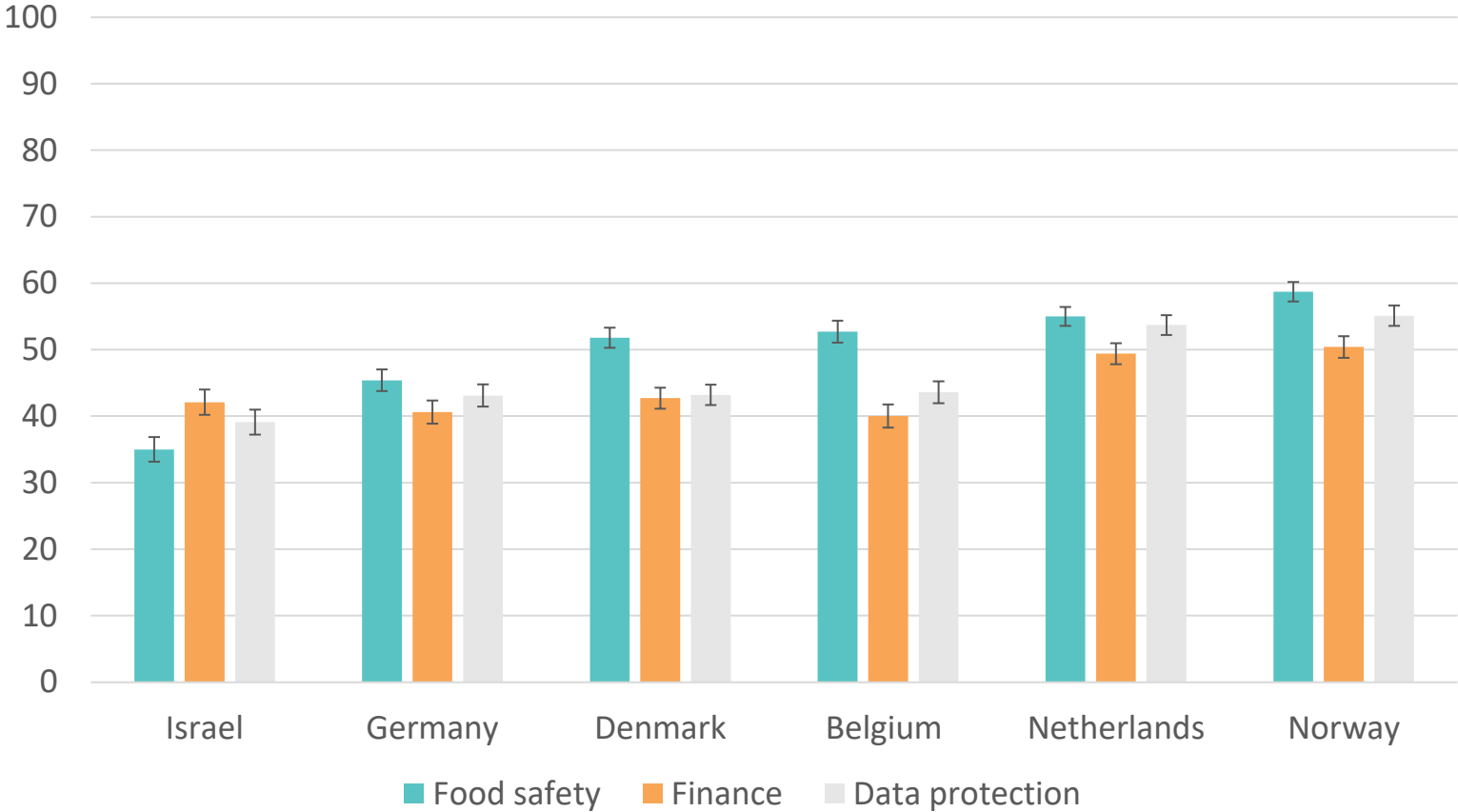


Consistently positively related to trust in regulators in all three sectors (except Israel in food safety sector)

Positively related to trust in regulatees only in Belgium, the Netherlands (all three sectors), Norway (finance and data protection), and Denmark (data protection)

“Think about the economy in general. How strictly should government regulate business to protect the people? Please answer on a scale from ‘0’ to ‘10’, where ‘0’ is “not strictly at all” and ‘10’ is “very strictly”.”

Covariate analysis – Knowledge of the work of the regulator



Consistently positively related to trust in regulators in all three sectors (except Israel in food safety sector and Denmark in data protection sector).

Consistently positively related to trust in regulatees in all three sectors (except Denmark in data protection sector)

“How knowledgeable would you say you are about the activities of the following agencies? Please answer on a scale from ‘0’ to ‘100’, where ‘0’ is “not knowledgeable at all” and ‘100’ is “complete knowledge”.

