



Ministerie van Economische Zaken  
T.a.v. de heer H.G.J. Kamp  
Postbus 20401  
2500 EK 'S-GRAVENHAGE

07 DEC 2015

Den Haag,

Aantal bijlage(n):

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: ACM/DC/2015/207432

Contactpersoon: drs. Van den Heuvel Rijnders | Jeroen.van.den.Heuvel.Rijnders@acm.nl | (070) 722 21 98

Onderwerp: 15.0440.66 Reactie ACM op evaluatie

Geachte heer Kamp,

Onderzoeksbureau KWINK heeft in uw opdracht een evaluatie uitgevoerd naar het functioneren van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) tijdens de eerste twee jaar na haar oprichting op 1 april 2013. U heeft ACM in de gelegenheid gesteld om te reageren op de uitkomsten van deze evaluatie. Dat waardeer ik zeer. Graag maak ik middels deze brief gebruik van deze mogelijkheid.

ACM is een relatief jonge organisatie. Sinds haar oprichting heeft ACM bewust en gericht gewerkt aan haar doelmatigheid en doeltreffendheid. Het is prettig dat externe onderzoekers het functioneren van ACM hebben geëvalueerd en zo de organisatie een spiegel voorhouden. ACM herkent zich in het beeld dat de onderzoekers van haar organisatie geven. Zij concluderen dat de doelmatigheid van ACM op orde is. En dat ACM een significante bijdrage heeft geleverd aan het goed functioneren van markten en aan het beschermen van de consument. Ik ben trots op deze prestaties van ACM.

Voor de volledig merk ik op dat ACM bij de uitvoering van haar taken oog heeft voor haar rol en verantwoordelijkheid ten opzichte van die van de verschillende ministeries. Vanuit dit perspectief mengt ACM zich soms dan ook bewust in het publieke debat.

#### Reactie ACM op de aanbevelingen

De onderzoekers geven aan dat op onderdelen nog verbetering kan plaatsvinden waardoor de doeltreffendheid van ACM nog verder kan toenemen. De onderwerpen waarop de aanbevelingen zien, hebben al volop de aandacht van ACM en zullen dat blijven krijgen. ACM ziet in de aanbevelingen dan ook de bevestiging dat zij aandacht besteed aan de juiste onderwerpen. Over de afzonderlijke aanbevelingen merkt ACM het volgende op.

Pagina  
1/3

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag  
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag

T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55  
info@acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl



# Autoriteit Consument & Markt



Allereerst bevelen de onderzoekers aan dat ACM aandacht heeft voor de relatie tussen de instrumentenkeuze en haar afschrikwekkende werking op de lange termijn. ACM herkent de geluiden van een aantal stakeholders over haar afschrikwekkende werking. ACM wil doeltreffend én doelmatig zijn. Daarom heeft ACM gekozen voor een toezichtsstijl waarin de effecten van haar toezicht centraal staan en de instrumenten volgend zijn. Bij haar instrumentenkeuze betreft ACM dus ook de preventieve werking van de verschillende instrumenten. De toezichtsstijl kan leiden tot de inzet van de meer traditionele instrumenten. Niet alleen boetes, maar zeker ook lasten onder dwangsom, toezeggingen en openbare waarschuwingen. ACM maakt hierbij de bedrijfsnamen openbaar. Ook kan het toezicht leiden tot de inzet van andere instrumenten, zoals gesprekken, brieven of campagnes. Op deze wijze kan ACM in het belang van de consument met relatief weinig tijd snel inspelen op actuele ontwikkelingen van soms zeer dynamische markten en marktspelers. Met deze toezichtsstijl kan ACM consumentenschade voorkomen dan wel in een vroegtijdig stadium beperken en het gelijke speelveld herstellen. Bovendien kan ACM door deze werkwijze meer signalen verwerken. ACM ervaart daarom niet dat zij op dit moment minder effectief zou zijn dan voorheen. Wel blijft ACM aandacht houden voor het beeld dat met name deze groep stakeholders van haar hebben. Hierbij zal ACM nog meer oog hebben voor de wijze waarop zij communiceert over de behaalde effecten.

De onderzoekers geven aan dat ACM de afgelopen twee jaar in alle gevallen de fatale wettelijke termijn heeft gehaald. Daarnaast bevelen zij aan dat ACM aandacht heeft voor de verkorting van haar doorlooptijden. Deze aanbeveling sluit aan bij de inspanningen die ACM op dit moment al levert. ACM vindt dat de registratie van haar doorlooptijden nog beter kan. Daarom bekijkt ACM onder meer welke eisen dit stelt aan een nieuw registratiesysteem waarmee zij bezig is. Ook heeft ACM suggesties voor verbeteringen door aanpassing van regelgeving. De aanbeveling om de interne sturing te verbeteren door voor meer processen interne normen te hanteren, neemt ACM ter harte. Bij de praktische uitwerking beziet ACM de verschillende mogelijkheden en hun voor- en nadelen.

In het verlengde van de eerste aanbeveling merken de onderzoekers op dat ACM de opbrengsten van haar toezicht beter en meer systematisch inzichtelijk kan maken. De toezichtsstijl van ACM leidt tot de inzet van verschillende typen instrumenten. Met verschillende typen opbrengsten als gevolg. ACM ziet mogelijkheden om gevolg te geven aan deze aanbeveling. Bij de uitwerking houdt ACM ook rekening met de kosten en eventuele beperkingen, die verbonden zijn aan deze exercitie. Dit sluit aan op de opmerking van de onderzoekers dat een dergelijke uitwerking naast toegevoegde waarde ook beperkingen heeft.

# Autoriteit Consument & Markt



De onderzoekers geven aan dat het consumentenbelang voorop moet staan bij ACM. Dit is in lijn met de strategie van ACM. Zij bevelen aan dat ACM bekijkt of de capaciteitsverdeling over de aandachtsgebieden regulering, mededinging en consumentenbescherming de meest doeltreffende is. ACM let hier scherp op en zal dat blijven doen. Op projectniveau kent ACM al een flexibele inzet van capaciteit en expertise, over de grenzen van directies heen. ACM zal bekijken op welke manieren verdere verbetering mogelijk is, bijvoorbeeld bij de jaarlijkse bespreking van het werkplan. Daarbij is capaciteitsverschuiving tussen de aandachtsgebieden overigens geen doel op zich.

De onderzoekers merken op dat het actualiseren van de samenwerkingsprotocollen sneller kan. ACM erkent dit. Bijna de helft van de protocollen is inmiddels herzien. Van de andere helft is een substantieel deel in de afrondende fase. Met de NZa heeft ACM inmiddels een goede werkrelatie. Voortbouwend hierop bekijken beide organisaties hoe in de samenwerking tot een meer eensluidende visie op inhoudelijke vraagstukken gekomen kan worden.

De onderzoekers roepen ACM op om aandacht te blijven houden voor mogelijkheden om administratieve lasten te verlagen. ACM neemt dit serieus. Zo heeft ACM meerdere suggesties, die deels afhankelijk zijn van aanpassing van regelgeving. En ACM zal nagaan of haar stakeholders verdere verbeteringen zien.

De laatste aanbeveling ziet op de website van ACM. ACM beziet op welke manieren zij de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van haar website kan verbeteren. Dit kan door de verschillende doelgroepen centraal te zetten, zoals de onderzoekers aangeven. Bij de verdere uitwerking betreft ACM deze doelgroepen.

## Tot slot

Ik ben blij met het overwegend positieve oordeel van de onderzoekers. En met hen ben ik van mening dat het nog beter kan. ACM zet hierop in. Bij de verdere uitwerking blijft ACM constructief met u en uw ambtenaren overleggen. Ik kan mij voorstellen dat de evaluatie van ACM tijdens ons eerstvolgende overleg op 10 december a.s. ter tafel komt. Mochten u en/of uw ambtenaren anderszins vragen hebben, dan kunt u contact (laten) opnemen met ACM.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

w.g.

mr. C.A. Fonteyn  
bestuursvoorzitter

3/3