

JUDITH VAN ERP OVER KLIKKENDE ONDERNEMERS

Dat boze consumenten zich melden bij toezichthouders om te klagen over bedrijven, is algemeen bekend. Maar er zijn ook bedrijven die overtredingen van andere bedrijven aangeven, ontdekte hoogleraar Judith van Erp van de Universiteit van Utrecht. 'Ondernemers zijn oprecht boos.'

Wordt er veel geklikt door bedrijven?

'Ik vind klikken niet de juiste term, die is te negatief. Er worden misstanden gemeld, overtredingen van regels. En melden van overtredingen is tegenwoordig geaccepteerd als maatschappelijk belangrijk.'

'Er wordt weinig gemeld door bedrijven. Ik dacht dat het veel meer zou gebeuren, maar het was nog best zoeken. Het helpt ook niet dat toezichthouders heel weinig registreren. Ik verwachtte dat ze hele dossiers zouden hebben met zogenoemde meldmotieven, maar vaak was het maar een tienregelig briefje.'

Wat was uw meest verrassende ervaring tijdens het onderzoek?

'De oprechte boosheid van de ondernemers die een overtreding melden. Ze zijn echt heel verontwaardigd. Zij houden zich aan de regels voor veiligheid of sociale afdrachten en een ander bedrijf doet dat niet. Ik was echt verrast over de onverbloemde termen waarin ze zich uitdrukken.'

Bedrijven kunnen er toch belang bij hebben een concurrent een loer te draaien?

'Ik proef bij sommige toezichthouders wel dat meldingen vanuit eigenbelang minder relevant worden gevonden. Maar dat is niet terecht. De drempel om een toezichthouder



'DREMPEL OM TE MELDEN IS HOOG'

te bellen is best hoog voor een ondernemer en als bedrijven iets melden dan zijn het ook best ernstige zaken, zoals werken op hoogte in de bouw zonder bescherming. Wat mij betreft maakt het niet uit of een burger of een bedrijf meldt, het gaat om het doel en dat is de aanpak van misstanden.'

Waarom wordt er maar zo weinig gemeld door bedrijven?

'Het viel me op dat toezichthouders wel digi-

tale meldloketten hebben, maar geen speciaal traject of aanspreekpunt voor brancheverenigingen om misstanden te melden. Ik had gedacht dat die verenigingen wel een eigen accountmanager zouden hebben. Dat zou ik wel aanbevelen, tenslotte is juist uit de branche de meeste kennis te halen. Dat moet je koesteren. Dat geldt trouwens ook andersom: het bedrijfsleven is gebaat bij een gelijk speelveld.'

Hoe kunnen toezichthouders het makkelijker maken om misstanden te melden?

'Er wordt al hard aan gewerkt. Vooral de digitale communicatie met toezichthouders via de website wordt beter. Maar wat ondernemers ergert, is dat ze vaak van het kastje naar de muur worden gestuurd met een melding. Dat zou eenvoudiger kunnen. En het zou aanbevelenswaardig zijn als er een vorm van terugkoppeling komt. Ondernemers hebben nu geen idee wat er met hun melding gebeurt, en óf er iets mee gebeurt. Wat dat betreft zouden toezichthouders een voorbeeld kunnen nemen aan het programma *Opsporing Verzocht*, waar ook altijd wordt teruggekeken naar de resultaten van vorige uitzendingen.' ■

Het rapport 'Horen, zien en spreken' van Judith van Erp en Kim Loyens is te vinden op www.uu.nl