



Jaarplan 2024 Autoriteit Consument & Markt

Missie & strategie

Missie: Markten goed laten werken voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst.

Strategische doelstellingen: Stimuleren open en eerlijke digitale economie; versnellen van energietransitie voor alle mensen en bedrijven; naar een duurzamere economie.

Kernwaarden: Als ACM werken we onafhankelijk, open en professioneel. We werken aan impactvol toezicht, vanuit verbinding met de buitenwereld en waarbij we recht doen aan de menselijke maat.

Doelstellingen

Wat willen we bereiken? (doel – objectives)

Stimuleren van een open en eerlijke digitale economie voor alle mensen en bedrijven.

Versnellen van de energietransitie voor alle mensen en bedrijven.

Bijdragen aan een duurzamere economie voor alle mensen en bedrijven.

Hoe gaan we dat bereiken? (doen - strategies)

We beschermen de online consument, met prioriteit voor het aanpakken van online misleiding en zogeheten dark patterns. We onderzoeken mogelijk misbruik van marktmacht en structuurkenmerken van digitale markten die (potentieel) tot nadelige uitkomsten leiden, met een focus op 'vendor lock-in' waarin een klant afhankelijk wordt gemaakt van een leverancier voor producten en diensten. We richten ons op de naleving van de Digital Services Act, de P2B, de Digital Markets Act, de Data Governance Act en de Data Act waarmee we zorgen voor een eerlijke en betrouwbare online omgeving en de data economie helpen bevorderen. We richten ons op effectieve naleving door voorlichting en het actief onderhouden van contacten met bedrijven, onderzoekers en collegatoezichthouders in de digitale economie.

Om flexibeler gebruik van het elektriciteitsnet te bereiken zullen we alle hiervoor benodigde codewijzigingen invoeren. We geven ruimte voor investeringen in de energietransitie met de keuze voor de reguleringsmethode vanaf 2027. We doen en publiceren onderzoek naar de betaalbaarheid van energie op de lange termijn. We blijven toezicht houden op energieleveranciers (o.a. op tarieven en financiële weerbaarheid) om consumenten te beschermen en concurrentie te bevorderen, ook na afloop van het prijsplafond. We doen onderzoek naar de kosten van warmtenetten en adviseren het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) over de inrichting van tariefregulering onder de Wet Collectieve Warmte (WCW). We geven uitleg over de mededingingsregels, bijvoorbeeld over samenwerkingsmogelijkheden om de energietransitie te versnellen. We stellen een scenarioanalyse op over de voorzieningszekerheid van elektriciteit tot 2050, waarin we oplossingen aandragen om de voorzieningszekerheid voor de toekomst te bevorderen.

We zorgen ervoor dat consumenten de juiste informatie krijgen zodat ze geïnformeerde keuzes kunnen maken, onder meer door voorlichting te geven en misleidende duurzaamheidsclaims aan te pakken. We bieden ruimte voor duurzaamheidsafspraken tussen bedrijven, waarbij we ervoor zorgen dat keuzevrijheid voor consumenten wordt behouden. En we treden op tegen bedrijven die duurzaamheid ondermijnen, bijvoorbeeld door misbruik van hun marktmacht of door onderlinge afspraken. We toetsen of ons toezicht in de telecom-, vervoer- en postsector verduurzaming niet in de weg staat. We dragen bij aan nieuwe regelgeving over maatschappelijk verantwoord ondernemen, zowel op nationaal als op Europees niveau.

Hoe meten we dit?

De ACM gebruikt verschillende indicatoren om de effectiviteit en kwaliteit van haar prestaties te meten. Via zogenoemde kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en een selectie van de belangrijkste acties dit jaar.

- Onderzoeken naar de machtspositie van online platforms / poortwachters, zaken waar sprake is van economische afhankelijkheid / 'vendor lock-in' en handavingsacties gericht op dark patterns / bescherming online consument.
- Nieuwe digitale wetgeving implementeren en integreren in het ACM-toezicht.

- Via vastgestelde codes (regels voor energie) en de nieuwe reguleringsmethode waarmee de ACM de tarieven voor netbeheerders vaststelt vanaf 2027.
- Afgeronde onderzoeken voor betaalbaarheid en kosten energie, inclusief warmtenetten.
- Publicatie van marktmonitors voor energie.

- Zichtbare toezichtresultaten op het gebied van duurzaamheid, door het afronden van onderzoeken naar duurzaamheidsclaims onder meer in de vervoersector, afronden van vooronderzoeken mededinging, en starten van een nieuw mededingingsonderzoek.
- Voorlichting over duurzaamheidsclaims.
- Informele beoordelingen van duurzaamheidssamenwerking (inclusief agro-nutri sector).
- Reguliere overleggen met onder toezicht staande bedrijven in de telecom-, vervoer- en postsector over duurzaamheid. Resultaat hiervan is een overzicht van de belemmeringen in de verschillende sectoren.

Jaarplan 2024 Autoriteit Consument & Markt

Wat willen we bereiken? (doel – objectives)	Hoe gaan we dat bereiken? (doen - strategies)	Hoe meten we dit?
<p>Voorkomen van marktmacht en ingrijpen bij verstoorte concurrentie.</p>	<p>We treden op tegen kartels en concentraties die leiden tot het ontstaan of versterken van marktmacht en we treden op tegen het misbruik van (al bestaande) marktmacht. Gelet op de gestegen kosten van levensonderhoud richten we ons in het bijzonder op producten en diensten voor consumenten. Daarnaast hebben we speciale aandacht voor de zorgsector, gelet op het belang van toegang tot zorg en het beslag dat deze sector legt op publieke en private middelen. In de zorgsector zal de aanpak meer dan in andere sectoren bestaan uit het geven van guidance, informele interventies en advisering van beleid. Betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg staan daarbij centraal.</p> <p>In samenwerking met het ministerie van EZK verkennen we of aanvullende instrumenten nodig en haalbaar zijn om de concurrentie te beschermen of te stimuleren. Dit geldt voor markten waar specifieke kenmerken tot problemen leiden (en daarmee hogere prijzen of slechtere kwaliteit voor de consument) en in het geval van kleine overnames. We zijn zichtbaar in het debat over markt en overheid en dragen zo bij aan de gedachtenvorming van de politiek en beleid over een goede werking van markten in Nederland.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aantal afgeronde onderzoeken en interventies, waaronder algemeen onderzoek naar de werking van de Nederlandse spaarmarkt.• Tijdige beoordeling gemelde concentraties.• Gegeven adviezen (bijvoorbeeld aan zorgpartijen over samenwerkingsmogelijkheden, New Competition Tool of beleidsadvisering).
<p>Aanpakken collectieve consumentenproblemen en voorlichten consumenten en bedrijven.</p>	<p>We pakken collectieve consumentenproblemen aan door middel van een breed scala aan interventies en bevorderen daarmee een eerlijk speelveld. Daarbij sporen we problemen op die veel schade aanrichten en/of waarvan kwetsbare consumenten de dupe van zijn, zoals agressieve handelspraktijken bij spoeddiensten en misleiding door het gebruik van nepkortingen. Deze lossen wij op onder meer met snelle interventies en via internationale samenwerking met collegatoezichthouders. Als wij tegen de grenzen van onze interventiemogelijkheden aanlopen, dan zijn wij hier open over, bijvoorbeeld door dit publiekelijk te signaleren of te melden bij het beleidsverantwoordelijke ministerie. Daarnaast helpen we mensen om voor hun rechten op te komen met voorlichting en advies en ondersteunen we bedrijven met informatie over de spelregels. Wij gebruiken gedragsinzichten en meten effecten van ons werk.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Meting tevredenheid van mensen en bedrijven die contact met de ACM hebben of haar website(s) bezoeken.• Diverse publiekscampagnes over je rechten als consument.• Formele handhaving en snelle interventies.• Dialogen met stakeholders, onder meer tijdens het maatschappelijk overleg en kennisbijeenkomsten.
<p>Toe zien op de balans tussen kwaliteit en betaalbaarheid in de post, telecom en vervoerssector.</p>	<p>We handhaven de spelregels voor kwaliteit op de postmarkt en dragen bij aan de totstandkoming van passende nieuwe normen in de nieuwe Postwet. We monitoren of de telecommarkt (vast en mobiel) goed functioneert en grijpen in wanneer dat nodig is, in het bijzonder wanneer blijkt dat hierdoor de consument meer betaalt dan nodig.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Zichtbare inbreng op het wetgevingstraject van de Postwet.• Handhaving van de kwaliteit van de Universele Postdienst.• Publicatie van de jaarlijkse analyse van de telecommarkt.• Publicatie van onderzoek naar overstapbelemmeringen binnen de telecomsector.

Jaarplan 2024 Autoriteit Consument & Markt

Om maatschappelijke problemen op te lossen en bovenstaande ambities waar te maken hebben we de volgende doelen gesteld:

Wat willen we bereiken? (doel – objectives)	Hoe gaan we dat bereiken? (doen - strategies)	Hoe meten we dit?
<p>De ACM wordt gezien als gezaghebbende en deskundige toezichthouder op nationaal- en Europees niveau.</p>	<p>We mengen ons in het publieke debat daar waar het raakt aan de expertise van de ACM. We werken aan concrete toezichtsresultaten en communiceren daarover, voorzien relevante stakeholders actief van informatie en signaleren proactief potentiële knelpunten in de wetgeving bij ministeries en de Tweede Kamer. We laten afwegingen zien bij de keuzes die we maken. Dat doen we ook in onze besluiten die we zoveel mogelijk actief openbaar maken. We streven naar een juridisch track record waarbij een goede balans is tussen zorgvuldigheid en het soms bewust kiezen voor een juridisch meer risicovolle benadering wanneer dat nodig is om een marktprobleem op te lossen.</p> <p>We laten markten goed werken door het onderhouden en opbouwen van goede relaties met relevante stakeholders en door nationale en Europese wetgevers te adviseren. En we monitoren implementatie van nieuwe wetgeving die raakt aan onze toezichtsvelden.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Uitkomsten van reputatie- en tevredenheidsonderzoek(en).• Blogs van de bestuursvoorzitter en de hoofdeconoom, marktstudies, opiniestukken en beleidsadviezen.• Een meerjarig trackrecord van 75% winst bij de rechter.
<p>De ACM is een wendbare organisatie die tijdig en daadkrachtig inspeelt op veranderingen.</p>	<p>De groei van de organisatie als gevolg van nieuwe taken en de organisatiewijziging op het gebied van energietoezicht wordt goed opgevangen. De ACM zal in een veranderende wereld als beoogd toezichthouder gevraagd worden voor nieuwe taken, bijvoorbeeld de Europese wetgeving voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. We kunnen snel beoordelen of en hoe we die taken kunnen oppakken. Daarnaast passen we onze werkzaamheden aan op relevante politieke, maatschappelijke en marktontwikkelingen.</p> <p>Om de groei van de organisatie te faciliteren en te zorgen voor voldoende werkplekken zullen wij participeren in een herindelingsproject van ons kantoorpand (de Zurchtoren). Dit gebeurt onder leiding van een gemandateerd opdrachtgever van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en in goed overleg met betrokken stakeholders.</p> <p>We stellen een Strategische Personeelsplanning (SPP) op zodat voorzien kan worden in een personeelsbestand dat in kan spelen op de gevraagde wendbaarheid.</p> <p>We versterken onze Taskforce Data en Algoritmen (toezicht met behulp van & toezicht op algoritmen).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Zichtbaar (voor de buitenwereld) inspelen op actualiteiten, onder meer door mee te doen aan het maatschappelijk debat.• Actief betrekken medewerkers bij organisatieveranderingen (voor medewerkers, werk en organisatie).
<p>De ACM is een financieel gezonde onafhankelijke organisatie die haar basisprocessen op orde heeft en het vanuit haar wettelijke taken toebedeelde belastinggeld op een verantwoorde en transparante manier uitgeeft.</p>	<p>We werken toe naar een meerjarenstrategie en -financiering met een meerjarige sluitende begroting. In het verlengde daarvan herijken we de IV-strategie voor de periode 2024-2026. De IV-strategie gaat richting geven aan de ontwikkeling van de informatievoorziening en voorziet in kaders en onderbouwing voor het IV-portfolio. We nemen ons daarbij voor om door middel van een externe review duidelijkheid te krijgen over de haalbaarheid van onze IV-voornemens en over de mate waarin de IV-keten voldoende is toegerust om de opgave aan te kunnen.</p> <p>In antwoord op de groei van de organisatie, de veranderde manier van samenwerken en de hogere eisen die de samenleving en politiek stellen aan de wijze waarop publieke middelen worden besteed werken wij aan ons programma 'Inzicht en Verantwoording'. Binnen dit programma versterken we onder meer de sturingsmogelijkheden door de P&C-cyclus vanuit een meerjarenperspectief in te richten en een performance managementcyclus in te richten.</p> <p>We versterken de governance door de instelling van een Raad van Advies.</p> <p>We verbeteren de informatiehuishouding van de ACM en zorgen voor een adequate instandhouding daarvan.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tijdige en adequate verantwoording over de resultaten van werk/toezicht en financiën.• Transparante communicatie met de buitenwereld en de betrokken ministeries.• De Raad van Advies is ingesteld.• Werkinstructies voor archiefvorming bij alle directies uitgerold; dossiers worden binnen 2 maanden na afronding gearhiveerd.

Jaarplan 2024 Autoriteit Consument & Markt

Begroting

Begroting €*1.000

	2023	2024	2023 vs 2024
Loonkosten	71.706	80.223	8.517
Inhuur	10.325	11.455	1.130
Overige P-kosten	3.551	4.792	1.241
Totaal Personeel	85.582	96.470	10.888
Totaal Materieel	18.830	20.992	2.162
Incidentele correctie 2024		-4.600	-4.600
Taakstellende onderuitnutting 2024		-1.000	-1.000
Totaal	104.412	111.862	7.450

Begroting fte

	2023	2024	2023 vs 2024
Ambtelijk	740,9	825,5	84,6
Inhuur structureel	37,2	19,3	-17,9
Inhuur incidenteel	24,6	44,0	19,4
Totaal formatie	802,7	888,8	86,1

Zowel de formatie als het materieel budget van de ACM groeit in 2024. Het grootste gedeelte van die groei gaat naar toezicht op nieuwe digitale taken (DSA, DMA) en toezicht in de energiesector.

Over een deel van de begroting moet nog definitieve besluitvorming plaatsvinden bij de behandeling van de Voorjaarsnota.

Risico's en beheersmaatregelen

Krapte op de arbeidsmarkt & absorptievermogen

De ACM breidt het aantal posities uit, maar tijdige vervulling van vacatures in de krappe arbeidsmarkt is onzeker. De kans dat dit risico zich voordoet is groot en de impact is gemiddeld. De integratie van nieuwe medewerkers vraagt daarnaast veel van de organisatie, bovenop de nieuwe toezichtstaken die op de ACM afkomen.

De ACM werft waar het kan op basis van brede profielen, zodat meer kandidaten aangetrokken kunnen worden. Daarnaast is het onboardingprogramma aangepast in 2023, zodat nieuwe medewerkers vloeiender kunnen integreren in de organisatie.

Ontoereikende toezichtsinstrumenten

Wet- en regelgeving loopt soms achter op ontwikkelingen in de samenleving, bijvoorbeeld in de energietransitie en digitalisering. Problemen die ervoor zorgen dat markten of voorzieningen minder goed werken kunnen mogelijk niet adequaat worden aangepakt. En wanneer nieuwe instrumenten wel worden toegekend, is er een risico dat wij niet (tijdig) voldoende capaciteit en expertise hebben om effectief toezicht te kunnen houden op de nieuwe wetgeving. De kans dat dit risico zich voordoet is groot en de impact is groot.

Het toezicht van de ACM is probleem- en missiegericht. Waar additionele instrumenten een meerwaarde kunnen bieden, zal de ACM hierover signaleren. De ACM start tijdig met de voorbereidingen op nieuwe wetgeving en treedt daarbij tijdig in overleg met de wetgever en andere betrokken stakeholders.

Waarborgen onafhankelijkheid

Door ongewenste beïnvloeding of ingrijpen van externe actoren kan de ACM gehinderd worden in het volbrengen van de missie, het borgen van publieke belangen en de uitvoering van toezichts- en reguleringstaken. De kans dat dit risico zich voordoet is gemiddeld en de impact is gemiddeld tot groot.

Voor medewerkers en de bestuurders van de ACM gelden met het oog op het voorkomen van (schijnbare) belangenverstrengeling regels voor financiële belangen, nevenwerkzaamheden en geschenken. De ACM toetst nieuwe wetgeving op het beschermen van de onafhankelijkheid. Er is een Raad van Advies in oprichting. Die draagt verder bij aan het borgen van de onafhankelijkheid.

IT-security

De continue beschikbaarheid van de IT-omgeving en de beheersing van informatiebeveiligingsrisico's wordt steeds belangrijker. Door de verdere digitalisering van de toezichtstaken van de ACM, maar ook door de toenemende cyberdreiging.

Cybercrime en/of ransomware kan resulteren in datalekken en verstoorte business continuïteit en daarmee schade en/of claims. Medewerkers die op afstand werken, kunnen additionele informatiebeveiligingsrisico's met zich meebrengen.

Dit onderwerp en de stand van zaken van de beheersmaatregelen bespreken we begin 2024 met EZK, aan de hand van de integrale uitvraag.