



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) draagt bij aan goed werkende markten voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst en heeft maatschappelijke impact door als een gezaghebbende, missiegedreven en toekomstbestendige toezichthouder actief naar buiten te treden.

| Goals (Horizon: 2028) | Strategies | Measures | |
|--|--|---|--|
| | | Dashboard (KPI's) | Acties |
| <p>Goed werkende markten De ACM onderzoekt of sprake is van marktfalen, waardoor publieke belangen worden geraakt. Met haar brede instrumentarium kan de ACM marktfalen voorkomen, verminderen of verhelpen of de wetgever hierover adviseren.</p> <p>De ACM heeft 3 strategische speerpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bijdragen aan een veilige en eerlijke digitale economie. Versnellen van de energietransitie en verduurzaming. Stimuleren van innovatie en weerbaarheid. <p>De ACM realiseert 95% van de acties binnen de strategische speerpunten in 2026.</p> <p>Gezaghebbende toezichthouder</p> <ul style="list-style-type: none"> Reputatie onder consumenten van 7,2 naar 7,5. Spontane naamsbekendheid onder consumenten van 6% naar 10%. Geholpen naamsbekendheid onder consumenten van 40% naar 50%. <p>Missiegedreven toezichthouder</p> <ul style="list-style-type: none"> Uit reputatieonderzoek blijkt dat de ACM wordt gezien als missiegedreven toezichthouder. Missiegedreven werken is geoperationaliseerd in de HR-doelen (recruitment, ontwikkeling, evaluatie) van de ACM. De ACM is transparant door in haar jaarverslag duidelijk te communiceren over het effect van het toezicht van de ACM in de samenleving. <p>Toekomstbestendige organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Integraal Plan van Aanpak (IPA) versterking organisatie in 2026 afgerond. Meerjarige financiering voor ten minste 5 jaar vooruit. De ACM heeft een inroepbevoegdheid. De ACM heeft een <i>New Competition Tool</i>. Positief oordeel over de bedrijfsvoering en informatievoorziening bij de volgende externe evaluatie (2030). De ACM is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) met eigen rechtspersoonlijkheid. | <p>De ACM laat markten goed werken door:</p> <ul style="list-style-type: none"> risico's en problemen tijdig te signaleren, begrijpen en prioriteren op basis van de schade voor goed werkende markten, de verwachte effectiviteit van ons optreden en impact ervan op maatschappelijke belangen; effectgericht te interveniëren (het effect is leidend, instrument volgt); te evalueren en verantwoorden met als doel de impact zichtbaar te maken en om te leren en verbeteren. | <p><i>Trends volgen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen meldingen Gestarte en afgeronde markt- en toezichtonderzoeken Aantal formele en informele interventies | <ul style="list-style-type: none"> Afronden marktonderzoeken en -rapportages naar huisdierenzorg, computergestuurde consumentenprijzen, prijzen levensmiddelen, vast internet, (digitale) leermiddelen. Starten marktonderzoek naar vergelijkbaarheid energiecontracten. Publicatie Staat van de Markt. Uitvoeren van 2 effectonderzoeken gericht op de impact van ACM op de speerpunten. |
| | <p>De ACM heeft maatschappelijke impact door:</p> <ul style="list-style-type: none"> scherpe keuzes te maken en daarmee focus te hebben op de 3 speerpunten; er oog voor te hebben dat iedereen met vertrouwen mee kan doen in de grote transitie; mensen en bedrijven handelingsperspectief te geven bij de 3 speerpunten; actief de samenwerking op te zoeken met toezichthouders in binnen- en buitenland en andere partijen. | <p><i>Trends volgen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> #Publicaties van de ACM over de speerpunten %Realisatie focus per speerpunt | <ul style="list-style-type: none"> Uitvoeren van de acties uit de ACM Agenda 2026. Uitbrengen en uitvoeren van een verdiepende Focus per speerpunt. Opstellen van een agenda voor Europese beleidsontwikkeling waar de ACM actief aan bijdraagt. Organiseren van een symposium per speerpunt. Intensiveren van de samenwerking in het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders met een concreet gezamenlijk initiatief. Gezamenlijke onderzoeken opzetten met Europese toezichthouders op het gebied van mededinging en digitale economie. |
| | <p>De ACM verstevigt haar gezag door:</p> <ul style="list-style-type: none"> in dialoog te zijn met burgers, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties; zichtbaar slagvaardig te zijn bij verschillende doelgroepen; vindingrijk passende en innovatieve oplossingen te kiezen voor het opsporen, onderzoeken en oplossen van marktproblemen; analyses en adviezen op feiten te baseren. | <ul style="list-style-type: none"> Gewonnen rechtszaken > 75% <p><i>Trends volgen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> #Nieuwsberichten #Bereik nieuwsberichten PR-waarde nieuwsberichten #Uitgevoerde media-analyses #Externe optredens | <ul style="list-style-type: none"> Uitbrengen wetgevingsbrief. Doorontwikkelen van het Maatschappelijk Overleg. Opleveren vernieuwde huisstijl en merkstrategie. Trainingen en bijscholing ACM'ers om bij te blijven met relevante ontwikkelingen, waaronder AI. |
| | <p>De ACM is een missiegedreven toezichthouder door:</p> <ul style="list-style-type: none"> een cultuur te stimuleren waarin mensen met verschillende kennis en competenties samenwerken om maatschappelijke impact te maken; een open en inclusieve werkomgeving te creëren; leren, evalueren en verbeteren onderdeel van de dagelijkse praktijk te maken. | <ul style="list-style-type: none"> Banenaafpraak volgens Rijksbrede norm Duurzaamheid (dienstreizen) | <ul style="list-style-type: none"> Opstellen strategische personeelsplanning per directie. Opleveren en implementeren visie op leiderschap. Uitrollen opleiding 'Breed en Objectief selecteren'. Opstellen nieuw beleid Diversiteit & Inclusie, inclusief banenaafpraak. Uitvoeren pulse-onderzoeken naar werkdruk. |
| <p>De ACM is een toekomstbestendige organisatie door:</p> <ul style="list-style-type: none"> een succesvolle uitvoering en implementatie van het IPA, waarmee de ACM de samenwerking tussen de verschillende onderdelen en het fundament van de bedrijfsvoering en informatievoorziening versterkt; de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ACM te borgen; directeuren integraal verantwoordelijk te maken voor sturing op resultaat, inhoud, proces en bedrijfsvoering van de eigen directie. | <ul style="list-style-type: none"> Verschil realisatie & budget <5% Rechtmatigheid van de inkopen = 100% %Externe inhuur <10% personeelsbudget Ziekteverzuim < 4,5% | <ul style="list-style-type: none"> Realisatie IPA. Vaststellen en uitvoeren vervolgstappen zbo-status met het ministerie van Economische Zaken. Implementeren documentmanagementsysteem. Implementatie <i>operating model</i> informatievoorziening. Verankeren informatiehuishouding. Terugdringen externe inhuur. | |