

PUBLIEKSVERSLAG 2019



MET VERTROUWEN VOORUIT

VOORWOORD

De wereld waarin we leven wordt steeds complexer. Het is een wereld waarin we niet altijd over de benodigde informatie beschikken om afwegingen te maken, terwijl de druk om beslissingen te nemen vaak hoog is. Juist in die wereld is vertrouwen heel belangrijk; voor het internationale handelsverkeer, maar ook voor de ontwikkeling en vermarkting van nieuwe producten en diensten.

Steeds meer bedrijven richten hun strategie op langetermijnwaardecreatie. Zij benaderen de markt integraal; dus niet alleen als afzetmarkt, maar ook vanuit hun verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een gezonde, veilige en duurzame samenleving. De kwaliteitsinfrastructuur van normalisatie, conformiteitsbeoordeling en accreditatie ondersteunt die verantwoordelijkheid actief.

Dit is waar de mensen van de RvA het voor doen. De RvA wil via effectieve kwaliteitsnormen en keuringsinstanties bijdragen aan een goed functionerende internationale samenleving. Een samen-

leving met een open handelsverkeer en ruimte voor innovatie en duurzaamheid. Teams van de RvA beoordelen de competentie, onpartijdigheid en consistentie van deze keuringsinstanties. Zij doen dit consciëntieus en met steun van een nieuwe raad van bestuur.

De raad van toezicht voelt zich medeverantwoordelijk en toont zich nauw betrokken bij het werk van de RvA, zodat u kunt rekenen op een transparante en deskundige organisatie.

Namens de raad van toezicht,
Yvonne van Rooy, *voorzitter*

DE RVA WIL VIA EFFECTIEVE KWALITEITSNORMEN
EN KEURINGSINSTANTIES BIJDRAGEN AAN EEN GOED
FUNCTIONERENDE INTERNATIONALE SAMENLEVING.



INHOUDSOPGAVE

Inleiding 4



Werken aan vertrouwen 9

Wat is de bedoeling van toezicht? 14
Interview met Femke de Vries



De waarde van accreditatie 17

Accreditatie als beleidsinstrument 22
Interview met Willemijn Noordhoek



Een toekomstbestendige RvA 25

De RvA als betrouwbare partner 30
Interview met Claudia Pronk-Admiraal



Ontwikkelingen rondom normen 33

Vertrouwen op certificaten 38
Interview met Gerard Kerkman



Kwaliteitsmanagement:
continue verbetering 41

Accreditatie: van internationaal belang 46
Interview met Andreas Steinhorst



6 Toezicht en advies 50

7 Ons werk in cijfers 54

8 Beknopt financieel overzicht 60

INLEIDING

Roeland Nieuweboer en Joep de Haas vormen sinds juni 2019 het nieuwe bestuursteam van de RvA. Zij hebben daarmee het stokje overgenomen van Jan van der Poel, die zeventien jaar als een heel kundig stuurman aan het roer stond en met pensioen is gegaan. Wie zijn deze twee nieuwe bestuurders? Waar ligt volgens hen de toegevoegde waarde van accreditatie? Hoe vertalen zij dit in strategische plannen? En wat gaan stakeholders hiervan merken?

Vertrouwen: een gedeelde verantwoordelijkheid

In een wereld die steeds complexer wordt, zien we de behoefte aan vertrouwen groeien. We willen ervan uit kunnen gaan dat producten en diensten aan bepaalde eisen voldoen, en dat onze omgeving schoon en veilig is. Voor een deel is dit te onder- vangen met wet- en regelgeving. Maar door de toenemende internationalisering hebben overheden en publieke instanties ook steeds minder invloed. Dat doet een dringend appel op de private sector, want daar ligt de primaire verantwoordelijkheid om ons vertrouwen waar te maken. Steeds meer bedrijven en instellingen geven hier gehoor aan, omdat ze willen bijdragen aan een gezonde, veilige

en duurzame samenleving. Op nationaal en inter- nationaal niveau formuleren marktpartijen zelf kwaliteitsnormen waar producten en diensten aan moeten voldoen. De kracht van deze private nor- men is dat ze niet top-down zijn opgelegd, maar in samenspraak met vele stakeholders tot stand komen; er is dus veel draagvlak. Leveranciers kun- nen hun producten en diensten objectief tegen deze normen laten toetsen, om aan te tonen dat ze hun werk naar behoren doen.

Accredited once, accepted everywhere

Ook de Europese Unie hecht veel belang aan markttoezicht en neemt daarin haar verantwoor- delijkheid. Daarom hebben we in Europa sinds



Roeland Nieuweboer is voorzitter van de raad van bestuur van de RvA. Na zijn rechtenstudie aan de Rijksuniversiteit Leiden werkte hij bij de politie en bij organisatieadviesbureau Berenschot. Hij was directeur bij de VROM-Inspectie en lid van het directieteam van de Inspectie Leefomgeving en Transport, waar hij zich onder meer bezighield met toezicht op risicovolle bedrijven. Daarnaast heeft hij veel werk gemaakt van verbetering van de dienstverlening bij de vergun- ningverlening. In zijn werk vormt kwaliteitsmanagement de rode draad. Dat hij 'met de geur van cacao in de neus opgroeide', in de industriële bakermat van Nederland (Zaandam), verklaart wellicht zijn gevoel voor het bedrijfsleven. Met zijn kennis van de publieke en private sector weet hij de juiste contacten te leggen en bruggen te bouwen. Trivia: reizen door niet-alledaagse landen, liefde voor opera, klassieke muziek en films, fervent catamaranzeiler.

2010 nationale accreditatie-instanties, zoals de RvA. Een bekende uitspraak is dat je niet om vertrouwen kunt vragen; mensen moeten het je geven. Accreditatie kan daarvoor de basis zijn. Het draagt bij aan de kwaliteitsborging van producten en diensten die op de markt komen. Klanten van de RvA zijn zogenoemde *conformiteitsbeoordelende instanties*: laboratoria, inspectie-instellingen, certificatie-instellingen, verificatie-instellingen enz. Zij beoordelen of de producten en diensten van leveranciers aan de gestelde eisen voldoen. Als RvA spreken we ons vertrouwen uit in conformiteitsbeoordelende instanties, door te verklaren dat ze competent, onpartijdig en consistent handelen. Zo rechtvaardigen we het vertrouwen. En dat

vertrouwen reikt ver, omdat alle Europese accreditatie-instanties een overeenkomst met elkaar hebben gesloten, met als strekking: *accredited once, accepted everywhere*. Het vertrouwen dat wij als RvA uitspreken, nemen andere landen dus over. En andersom.

Wat is de toegevoegde waarde van accreditatie?

Maar accreditatie is méér dan een goede aanvulling op het overheidstoezicht. Sinds 2010 is de RvA een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Van oorsprong zijn we echter een private partij, ontstaan vanuit een gezamenlijke wens van het

bedrijfsleven en de politiek. We zien dan ook een bredere rol voor de RvA weggelegd: hoe kunnen we de kwaliteitsinfrastructuur waar we onderdeel van uitmaken verder helpen verbeteren? Daarover zijn we in dialoog met onze belangrijkste stakeholders. Wat is voor hen de waarde van accreditatie? Met welke ontwikkelingen hebben zij te maken? Hoe kijken zij aan tegen ons beleid en onze dienstverlening? Dat levert heel andere gesprekken op dan wanneer je het over tarieven of doorlooptijden hebt – ook belangrijk, maar accreditatie heeft zoveel meer waarde. De bedoeling komt hiermee steeds meer boven de taak te staan: waarom doen we dit eigenlijk? Daarbij gaat het om *business value* en *public value*. Wat levert het een bedrijf concreet

Joep de Haas is lid van de raad van bestuur van de RvA. Na zijn rechtenstudie aan de Rijksuniversiteit Leiden vervulde hij management- en bestuursfuncties bij diverse brancheorganisaties, Boekel De Nerée Advocaten en Notarissen en consultancybureau Wissenraet Van Spaendonck. In 2013 werd hij aangesteld als operationeel directeur van de RvA. Met zijn uitgebreide kennis van het werkveld en alle stakeholders is de continuïteit van de RvA goed geborgd. In zijn werk zoekt hij fanatiek naar de verbinding tussen binnen en buiten: wat gebeurt er om ons heen en hoe kunnen we daar proactief op inspelen? En: hoe kunnen we met respect voor ieders belangen coalities vormen, zodat we meer voor elkaar krijgen? Verantwoordelijkheid en ondernemerschap, binnen de grenzen van een zbo, zijn daarbij kernwoorden. Trivia: met Rotterdam als tweede thuis een Brabander in hart en nieren, 's avonds met het hele gezin aan de eettafel, actief sporter (zeilen, hockey, golf).



op? En wat is de maatschappelijke bijdrage? Zo leidt gebrekkig kwaliteitsmanagement onder meer tot verspilling. Dat heeft niet alleen gevolgen voor het milieu, maar ook voor het rendement van je bedrijf. Een van de uitdagingen waar we als RvA voor staan, is die waarde de komende jaren meer over het voetlicht te brengen.

Het belang van de menselijke factor

Kenbaarheid geven aan die toegevoegde waarde begint van binnenuit. We hebben bij de RvA heel talentvolle mensen werken. Die willen we de gele-

genheid geven om mee te denken over hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Als we bijvoorbeeld tot een betere samenwerking willen komen, betekent dat iets voor onze organisatie-structuur. Dergelijke vraagstukken leggen we voor aan collega's, met een aantal randvoorwaarden. Het is mooi om te zien hoe ze daar een goede invulling aan weten te geven. Die gedeelde verantwoordelijkheid zorgt bovendien voor meer werkplezier. Iets wat heel belangrijk is, want accreditatie is en blijft vooral ook mensenwerk. Wij kijken daarbij met vertrouwen vooruit.

WAT BETEKENT HET CORONAVIRUS VOOR ONZE DIENSTVERLENING?

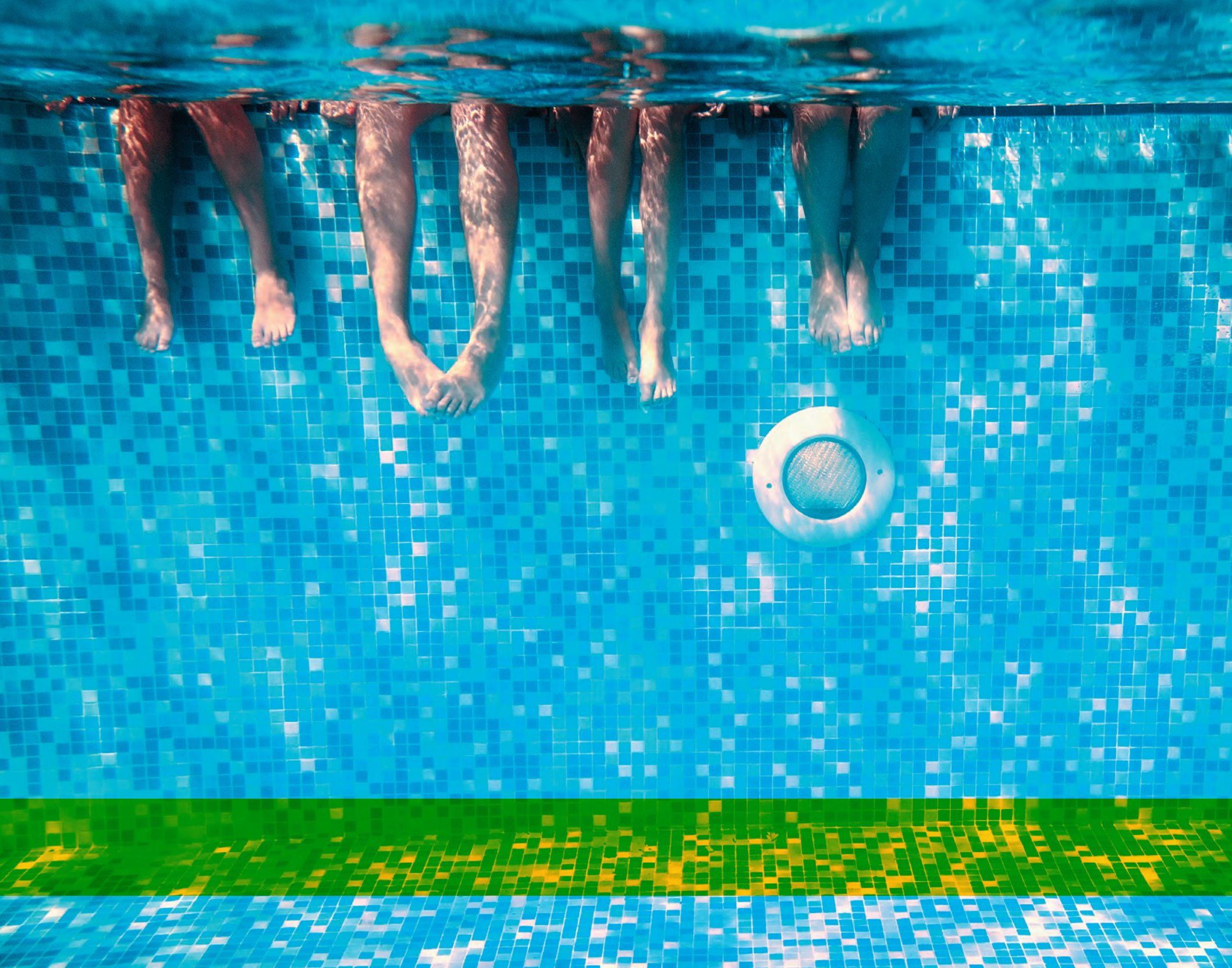
Dit publieksverslag is geschreven terwijl we gehoor geven aan de maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. De gevolgen zijn groot, voor onze gezondheid en onze economie. Juist in deze periode is vertrouwen belangrijker dan ooit. Binnen de kwaliteitsinfrastructuur betekent dat vertrouwen in het werk van geaccrediteerde instanties. Onze klanten staan voor de uitdaging de kwaliteit van conformiteitsbeoordelingen onder deze complexe omstandigheden te borgen. Als RvA zorgen wij ervoor dat ons vertrouwen in hun werk ook nu gerechtvaardigd is.

Daarnaast zal deze situatie een 'gamechanger' blijken. Bedrijven en instellingen uit alle sectoren hebben, als antwoord op het verzoek om zoveel mogelijk thuis te werken, snel geleerd om op een andere wijze te werken. Dat geldt ook voor de RvA. De komende periode zullen we bekijken welke lessen we hieruit kunnen trekken en hoe we die kunnen meenemen in onze dienstverlening. Uw feedback en creatieve ideeën zijn daarbij van harte welkom!





IN EEN WERELD DIE
STEEDS COMPLEXER
WORDT, ZIEN WE
DE BEHOEFTE AAN
VERTROUWEN
GROEIEN.



1

Werken aan vertrouwen

Hoe gaat deze webwinkel om met mijn persoonlijke gegevens? Kan ik de laboratoriumuitslagen van het ziekenhuis voldoende vertrouwen? Zijn deze eieren vrij van salmonella? Voldoet dit product aan de benodigde specificaties? Klopt de claim over het energieverbruik van dit apparaat? Is het wel zo duurzaam en veilig als het belooft te zijn? Het zijn zomaar wat voorbeelden van vragen die ons iedere dag bezighouden.

Vertrouwen in een steeds complexere wereld

Als afnemer van producten en diensten hebben we informatie nodig om vertrouwen te kunnen geven. Die behoefte is door de jaren heen niet gewijzigd, maar met langere logistieke lijnen en een toenemende mondiale handel wordt het wel steeds ingewikkelder om aan informatie te komen. Onze grootouders wisten in hun tijd precies van waar hun levensmiddelen kwamen; tegenwoordig kopen we kant-en-klaar vruchtensap in de supermarkt en hebben we geen idee waar het vandaan komt. Daarnaast is er met de digitale transformatie een nieuwe wereld ontstaan, die nog veel ongrijpbaarder is dan de traditionele wereld van producten en diensten. Ook daarin is vertrouwen nodig. Bedrijven en instellingen gebruiken gegevens waar onze persoonlijke data tussen kunnen zitten. Waarvoor, en hoe? We hebben er geen notie van. Maar we willen natuurlijk wel dat ze integer handelen.

De tendens: een toenemende regelreflex

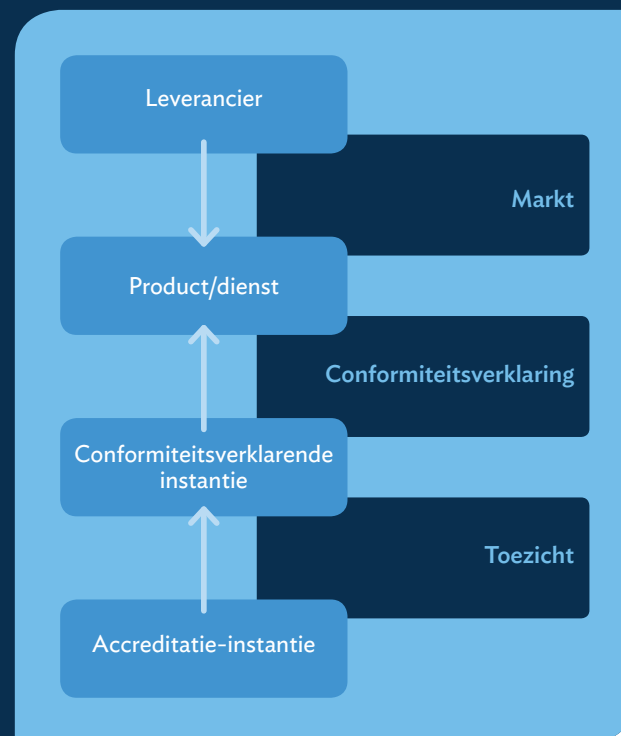
Hoe gaan we hiermee om? Steeds vaker lijkt wantrouwen in onze samenleving de boventoon te voeren. De vraag naar controle en toezicht neemt toe. Als er ergens iets misgaat, duikt de publieke opinie erbovenop. Zeker na grotere incidenten of reeksen van gebeurtenissen. We zien dit direct terug in berichten over onderzoeken van de Onderzoeksraad voor Veiligheid, en de politieke reacties daarop. Sommige monden uit in een parlementair onderzoek of zelfs een parlementaire enquête, zoals bij de Fyra. De reflex is er dan veelal één van meer regels en meer toezicht en handhaving. In sommige gevallen zal dat zeker helpen. Met name bij partijen die onvoldoende intrinsiek gemotiveerd zijn kan strenger toezicht of zelfs bestuursrechtelijk of strafrechtelijk optreden een impuls voor verbetering vormen. Maar natuurlijk zijn er ook grenzen aan wat we van bovenaf kunnen reguleren.

DE KETEN VAN VERTROUWEN

Het werk van de RvA is erop gericht om vertrouwen te ondersteunen. Dat gebeurt via competent, onpartijdig en consistent toezicht:

- Leveranciers kunnen hun producten en diensten objectief laten beoordelen door bijvoorbeeld een laboratorium, inspectie-instelling, certificatie-instelling of verificatie-instelling. Dat kan op elk denkbaar werkgebied: gezondheid, milieu, bouw, energie, voeding, transport, financiën enz.
- Voldoet een leverancier aan de eisen? Dan ontvangt hij een conformiteitsverklaring in de vorm van een certificaat of rapport. Beoordelende partijen worden dan ook *conformiteitsbeoordelende instanties* genoemd.
- Deze verklaring heeft de meeste waarde als de beoordelende partij competent, onpartijdig en consistent handelt. De RvA controleert daarom of conformiteitsbeoordelende instanties capabel zijn. Bij goed resultaat wordt een organisatie geaccrediteerd.

De RvA vormt daarmee de laatste schakel in de keten van vertrouwen.



Verantwoordelijkheid van de markt

Veel marktpartijen willen wel degelijk *compliant* zijn en aan de nationale en internationale wet- en regelgeving voldoen. Sterker nog, daardoor hebben ze vaak een voorsprong op andere bedrijven en instellingen. Ook zien zij het belang van geharmoniseerde normen: kwaliteitsstandaarden van ISO (International Organization for Standardization) en NEN (Nederlands Normalisatie Instituut), en de door sectoren ontwikkelde nadere eisen, zoals schema's. In sommige gevallen *moeten* zij aan deze

eisen voldoen, omdat ze verplicht zijn gesteld door de Nederlandse of de Europese wetgever, of door andere partijen, zoals medische vakverenigingen als het om medische laboratoria gaat. De bedoeling van deze eisen kan heel verschillend zijn. Ze kunnen vanuit het oogpunt van marktordening, een *ticket to trade* vanuit een B2B-model of bescherming van de consument ontwikkeld zijn. Zo is de aanwezigheid van een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem veelal een voorwaarde om aan een overheidsaanbesteding te kunnen deelnemen.

Hoe kunnen we vertrouwen stimuleren?

Uiteindelijk is vertrouwen het belangrijkste aspect in zakelijke (en persoonlijke) relaties. Het is hard nodig voor een samenleving die veilig, gezond en duurzaam wil zijn. Francis Fukuyama noemt vertrouwen het sociale kapitaal dat, indien in ruime mate aanwezig, een succesfactor voor economische voorspoed is. En volgens Stephen Covey is vertrouwen 'the new currency of our interdependent, collaborative world'. Mooie statements, die te onderbouwen zijn. Wat we nodig hebben, zijn

bedrijven en instellingen die werk maken van dat vertrouwen en daarin hun verantwoordelijkheid nemen. Maar vertrouwen moet zich wel ergens op richten; het heeft een bepaalde standaard nodig. Geharmoniseerde normen vormen daarvoor de basis. De waarde van deze normen is dat ze niet top-down zijn opgelegd, maar met inspraak van vele stakeholders tot stand zijn gekomen. Met als doel een objectieve kwaliteitsbeleving van producten en diensten te garanderen, en daarmee het vertrouwen van afnemers te bevorderen.

De RvA als *third party*

Soms helpt het om dit vertrouwen te laten onderbouwen door een derde partij. Als nationale accreditatie-instantie vervult de RvA deze rol in onze samenleving. Onze klanten (laboratoria, inspectie-instellingen, certificatie-instellingen, verificatie-instellingen enz.) beoordelen bijvoorbeeld of aanbieders van producten en diensten aan de gestelde eisen voldoen. Wij beoordelen op onze beurt of deze zogenoemde *conformiteitsbeoordelende instanties* hun werk op een competente, onpartijdige en consistente manier uitvoeren – ook weer

op basis van geharmoniseerde normen. Als *third party* hebben we de mogelijkheid om voor anderen vast te stellen of hun vertrouwen in producten en diensten gerechtvaardigd is. De letterlijke vertaling van gerechtvaardigd is ‘aantoonbaar’. Via onze beoordelingen en accreditatiemerken voeren we bewijs aan dat een partij de ander haar vertrouwen kan schenken. Ook in de relatie tussen de RvA en (potentieel) geaccrediteerden vormt vertrouwen de rode draad. De RvA gaat zelfs uit van vertrouwen. Daarbij hoort een open en onbevooroordeelde houding.

Oog voor het hogere doel

Uitdaging voor de RvA is bij beoordelingen het evenwicht te bewaren tussen ‘de letter’ (de norm) en ‘de geest’ (de bedoeling). Een evenwicht waarover soms discussies met geaccrediteerden en hun belangenorganisaties worden gevoerd. Het te strikt benadrukken van een letterlijke omissie leidt vaak tot een debat tussen professionals over de gekozen oplossing. Wat we in ieder geval moeten vermijden, is dat organisaties zich vooral op de beheersing richten en het hogere doel uit het oog verliezen.



Samen met klanten werken aan het vertrouwen in producten of diensten: daar haal ik mijn werkenergie uit.

Maaike van Kessel, *Project Coördinator
Accreditatiebeoordelingen*

Want daarmee gaan zaken als eigen verantwoordelijkheid, proactiviteit en onderling vertrouwen verloren. Iets wat we als RvA nu juist *niet* beogen. Tegelijkertijd zijn normen geen vrijblijvende leidraad. In het contact met (toekomstig) geaccrediteerden is het belangrijk te toetsen of de te beoordelen partij de intentie heeft de regelgeving of standaard te volgen en daar verantwoordelijkheid voor te nemen. En bovendien bereid is lessen te trekken uit zaken die tijdens de beoordeling aan het licht komen. Een leer- en verbeterklimaat komt alleen tot stand met vertrouwen in elkaar, om van daaruit een open en eerlijk gesprek te voeren. Een hele kunst.



VERTROUWEN IS
HARD NODIG VOOR
EEN SAMENLEVING
DIE VEILIG, GEZOND EN
DUURZAAM WIL ZIJN.



A portrait of Femke de Vries, a woman with dark, curly hair, smiling. She is wearing a dark top. The background is dark and out of focus.

Wat is *de bedoeling* van toezicht?

Waarom is vertrouwen zo belangrijk voor een goed functionerende samenleving? Welke rol speelt toezicht hierin? En waar liggen mogelijkheden om effectief toezicht te bevorderen? In gesprek met Femke de Vries, managing partner bij strategisch adviesbureau &samhoud en bijzonder hoogleraar toezicht.

Femke de Vries is managing partner bij strategisch adviesbureau &samhoud en bijzonder hoogleraar toezicht aan de Rijksuniversiteit Groningen. Eerder was zij onder meer bestuurslid van de Autoriteit Financiële Markten en secretaris-directeur van De Nederlandsche Bank.

VERTROUWEN IN EEN OORDEEL

Als consument kunnen we niet of nauwelijks beoordelen of producten en diensten aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. We moeten dus grotendeels varen op het oordeel van anderen. Dat vraagt om vertrouwen: geloven we in de deskundigheid, integriteit en welwillendheid van bedrijven of instellingen? Goed toezicht, bijvoorbeeld door partijen als de RvA, zorgt ervoor dat ons vertrouwen gerechtvaardigd is. Dat is van grote waarde, want vertrouwen houdt onze hele economie draaiende en draagt in belangrijke mate bij aan ons mentale welzijn: het neemt de onzekerheid bij mensen weg en brengt daarmee rust in de maatschappij.

OOG HOUDEN VOOR HET HOGERE DOEL

Toeziicht is dus een krachtig instrument. Tegelijkertijd moeten we waken voor onbedoelde effecten op langere termijn. Wat we ons nog te weinig realiseren, is dat iedere vorm van toezicht strategisch gedrag uitlokt. Als je de kwaliteit van accountantskantoren bijvoorbeeld afmeet aan de kwaliteit van de dossiers, zal de focus naar dat laatste verschuiven. Het middel (voldoen aan de

eisen) wordt zo een doel op zich. Wat je vaak ziet, is dat mensen alleen nog maar bezig zijn met het afvinken van checklists en geen verantwoordelijkheid meer durven te nemen voor inhoudelijke keuzes. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. Iedere toezichthouder zou zich dan ook regelmatig moeten afvragen tot welk strategisch gedrag zijn ‘meetmethode’ kan leiden.

IN DIALOOG MET DE SECTOR

Door daarover in gesprek te gaan met de sector, voorkom je dat toezicht een soort kat-en-muisspel wordt. Toezicht functioneert bij de gratie van onderling vertrouwen. Bedrijven en instellingen moeten bereid zijn om informatie te verstrekken, het oordeel van de toezichthouder te accepteren, hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen. Omgekeerd kan hun inbreng ook helpen om effectief toezicht te bevorderen: zijn er dingen die nu over het hoofd worden gezien, maar die wel heel relevant zijn om het algehele kwaliteitsniveau te verbeteren? Die voortdurende dialoog moeten we van alle kanten stimuleren, want goed toezicht is in ieders belang.



We moeten voorkomen dat toezicht
een soort kat-en-muisspel wordt.



2

De waarde van accreditatie

Bijna ieder land in Europa heeft een nationale accreditatie-instantie. In Nederland is dat de RvA. De RvA is een zelfstandig bestuursorgaan van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Onze primaire taak bestaat uit het accrediteren en geaccrediteerd houden van zogenoemde *conformiteitsbeoordelende instanties*: laboratoria, inspectie-instellingen, certificatie-instellingen, verificatie-instellingen enz. Maar wat is de waarde hiervan?

Meer vertrouwen tussen Europese lidstaten

‘De bijzondere waarde van accreditatie bestaat erin dat hierbij een gezaghebbende verklaring wordt afgegeven over de technische bekwaamheid van instanties die overeenstemming met de toepasselijke eisen waarborgen’, zo staat er in de Europese Verordening 765/2008. Daarnaast stelt deze verordening dat accreditatie bijdraagt aan meer vertrouwen tussen lidstaten waar het de bekwaamheid van conformiteitsbeoordelende instanties betreft. Accreditatie helpt de waarde van certificaten en rapporten die deze instanties afgeven op het internationaal overeengekomen niveau te handhaven. Een accreditatieverklaring bevestigt dat geaccrediteerde instanties competent, onpartijdig en consistent handelen, en daarmee in staat zijn om te controleren of producten en diensten van aanbieders aan de desbetreffende nationale en internationale normen voldoen.

Een ticket to trade voor bedrijven

Naast deze wettelijke basis kan accreditatie op vrijwillige basis gestoeld zijn. Sterker nog, de oorsprong van het kwaliteitsdenken en conformiteitsbeoordeling ligt in de industrie; bedoeld om afnemers zekerheid te bieden over de kwaliteit van producten in lange logistieke lijnen. En nog altijd vormt conformiteitsbeoordeling een *ticket to trade* voor bedrijven. Niet alleen binnen Europa, maar ook tussen mondiale regio's. Het systeem van normalisatie, conformiteitsbeoordeling en accreditatie is een serieus 'hoepeltje' dat toegang tot de wereldhandel verschaft. Het helpt bedrijven internationaal aan te tonen dat ze een betrouwbare partner zijn. Een mooi voorbeeld is dat een van onze klanten vol trots kan vertellen dat zijn bedrijf onder accreditatie producten aan partijen als Boeing en NASA kan leveren.

Een *level playing field* voor onze klanten

De RvA controleert of conformiteitsbeoordelende instanties hun werk naar behoren doen. Daarbij leggen we de nadruk op drie aspecten: competentie, onpartijdigheid en een consistente bedrijfsuitoefening. Competentie betreft de (technische) vaardigheid van medewerkers van geaccrediteerde of aanvragende partijen en de geschiktheid van methoden en faciliteiten. Daarnaast moeten instanties hun onpartijdigheid ten opzichte van de organisaties waaraan zij hun diensten verlenen aantonen. Het gezegde ‘wie betaalt bepaalt’ wordt in dit kader vaak aangehaald. De RvA doet juist daarom een gedegen toets op deze onpartijdigheid, ook in geval van overnames of fusies: spelen er

geen belangenconflicten bij de uitvoering van hun taken? Bij goed resultaat geven we een accreditatieverklaring af. Deze verklaring verschaft onze klanten een *level playing field*: het bewijst dat zij op een goede en eerlijke manier hun werk doen en versterkt daarmee hun concurrentiepositie.

Hoe borgen we onze onpartijdigheid?

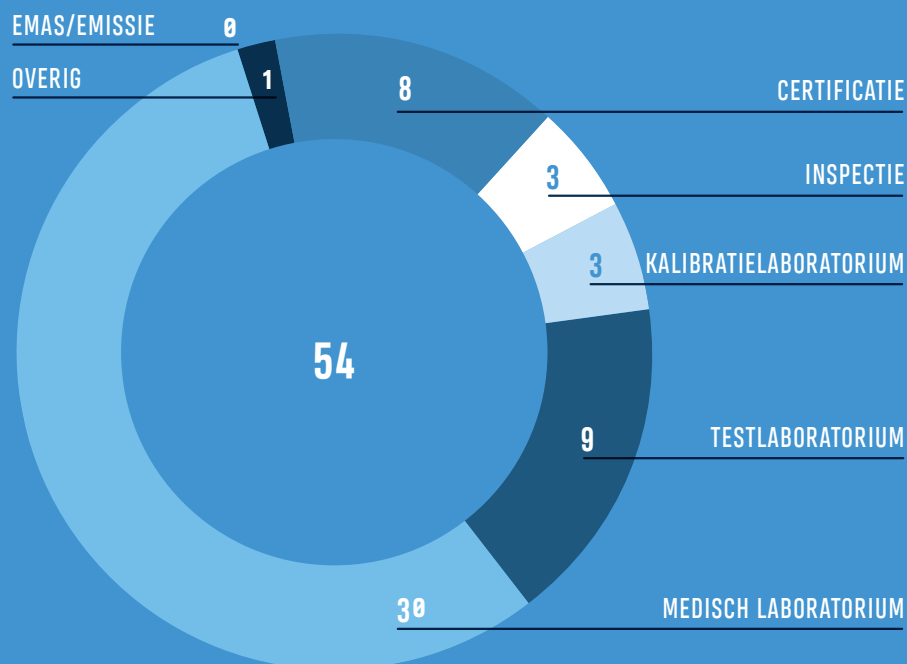
Ook aan de RvA worden eisen gesteld. Belangrijk is dat de onpartijdigheid van onze activiteiten is gewaarborgd. We voeren daarom jaarlijks een risicoanalyse uit, zoals vastgelegd in ISO/IEC 17011; de norm waaraan accreditatie-instanties moeten voldoen. Hierin staan risico's, maatregelen, rest-risico's en bedreigingen beschreven. Aan bod

komen aspecten als eventuele financiële druk op de RvA, de objectiviteit van externe beoordelaars en collusie door langdurig verblijf tijdens een beoordeling. Deze risicoanalyse leggen we ter beoordeling voor aan onze stakeholders in het adviespanel belanghebbenden, met de vraag of onze onpartijdigheid hiermee voldoende gewaarborgd is. Daarnaast ondergaat de RvA eens in de vier jaar een intensieve *peer review* vanuit de European co-operation for Accreditation (EA), waarbij andere Europese accreditatie-instanties onze competentie, onpartijdigheid en consistentie onder de loep nemen. Zij beoordelen de RvA tegen de Europese Verordening 765/2008 en ISO/IEC 17011. In 2021 staat de eerstvolgende *peer review* gepland.



EEN ACCREDITATIEVERKLARING VERSCHAFT ONZE KLANTEN EEN *LEVEL PLAYING FIELD*.

NIEUWE ACCREDITATIES PER SOORT



BLIJF OP DE HOOGTE!

Wij houden onze relaties graag op de hoogte van nieuwe accreditaties, (internationale) ontwikkelingen en freelance opdrachten. Dit doen wij online via diverse kanalen:



Onze maandelijkse nieuwsbrief

U kunt zich hiervoor aanmelden via onze website (www.rva.nl).



Onze LinkedIn-pagina

Via www.linkedin.com/company/raad-voor-accreditatie geven we regelmatig (nieuws)updates.



De nieuwspagina op onze website

Op www.rva.nl/nieuws publiceren we nieuwsberichten en nieuwe (versies van) documenten.



Onze aparte recruitmentsite voor freelance opdrachten

Op www.werkenvoorderva.nl plaatsen we geregeld nieuwe opdrachten voor freelance deskundigen.

Op www.rva.nl vindt u meer informatie over de RvA.



838

verleende accreditaties

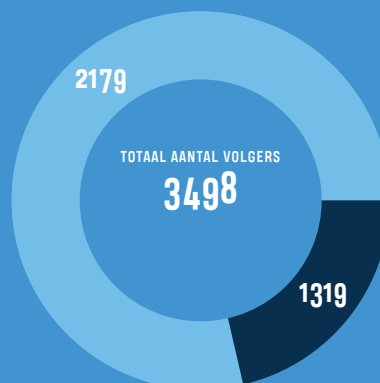


54

nieuwe accreditaties

ONZE LINKEDIN-PAGINA

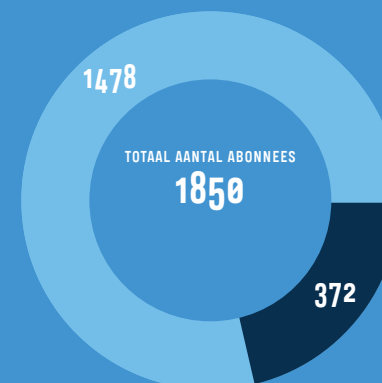
STAND OP 31 DECEMBER 2019



■ NIEUWE VOLGERS IN 2019

ONZE NIEUWSBRIEF

STAND OP 31 DECEMBER 2019



■ NIEUWE ABONNEES IN 2019

Deskundige RvA-beoordelingsteams

Ook werkt de RvA voortdurend aan de deskundigheid van zijn teamleiders en (freelance) beoordelaars c.q. vakspecialisten. Zo houdt een team van recruiters het beoordelaarsbestand op orde. Dat is hard nodig, omdat accreditatie en conformiteitsbeoordeling zoveel sectoren beslaan. Eén blik op onze website of op die van belangenorganisaties Fenelab en NVCi laat al zien hoe omvangrijk dit werkveld is. We zijn voor de werving van beoordelaars vaak ook afhankelijk van de medewerking van bedrijven, beroepsverenigingen en vakverenigingen.

Nieuwe beoordelaars krijgen een basistraining over de norm. Zo hebben we in 2019 een driedaagse training aan beoordelaars van medische laborato-

ria gegeven (ISO 15189). Deze training is goed ontvangen en wordt geïntensiveerd voor andere normgebieden. Naast het inhoudelijke aspect kent de opleiding van vakspecialisten nóg een bestanddeel: de uitvoering van beoordelingen. Gevoel voor processen en relaties is namelijk ook van belang om effectief te zijn; persoonlijk en als team. Met name een open en onbevooroordeelde houding kan voor mensen met zoveel inhoudelijke expertise en gedrevenheid soms lastig zijn. De RvA is zich daarvan bewust. Expertise moet leiden tot verbinding, een voorlopig oordeel, maar vooral ook een constructief gesprek alvorens tot een eindoordeel te komen. De effectiviteit zit in de aanvaarding van het inzicht bij de beoordeelde partij en in de wil zich te verbeteren.

WERKEN VOOR DE RVA

Ons werkterrein beslaat veel verschillende sectoren: gezondheid, milieu, bouw, energie, voeding, transport, financiën enz. Om onze klanten goed te kunnen bedienen, werken we samen met circa 700 freelance vakspecialisten. Zij worden, afhankelijk van de vraag vanuit de markt, 5 tot 35 dagen per jaar ingezet bij RvA-beoordelingen. Het is een permanente uitdaging om voor alle terreinen voldoende deskundigen in portefeuille te hebben. In 2019 heeft ons recruitmentteam weer de nodige vakspecialisten aan de RvA weten te binden.

Via [LinkedIn](#), www.werkenvoorderva.nl en onze [nieuwsbrief](#) plaatsen we regelmatig nieuwe freelance opdrachten.



Bij accreditatie hebben we oog voor het technische én menselijke aspect van het werk. Juist die verbinding draagt bij aan vertrouwen.

*Ailin Chou, Project Coördinator
Accreditatiebeoordelingen*

A portrait of Willemijn Noordhoek, a woman with short brown hair and black-rimmed glasses, smiling. She is wearing a black blazer over a black top. The background is dark.

Accreditatie als *beleidsinstrument*

In 2010 wees de Nederlandse overheid de RvA aan als nationale accreditatie-instantie. Sindsdien is de RvA een zelfstandig bestuursorgaan, dat verantwoording aflegt aan de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (EZK). Wat is de waarde van accreditatie als beleidsinstrument? We vroegen het Willemijn Noordhoek, teamcoördinator Economische Infrastructuur bij het ministerie van EZK.

Willemijn Noordhoek is teamcoördinator Economische Infrastructuur bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Binnen dit domein vallen onder andere de Europese interne markt voor producten, accreditatie en conformiteitsbeoordeling.

WAT BETEKENT VERTROUWEN?

Als samenleving willen we blind kunnen vertrouwen op de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. We willen bijvoorbeeld dat vlees niet te veel bacteriën bevat en dat bloedsuitslagen correct zijn. Natuurlijk moeten we risico's zoveel mogelijk afdekken. Tegelijkertijd slaan we daar soms wat in door, alsof we steeds meer naar een risicoloze wereld streven. Gaat er iets mis? Dan klinkt al snel de roep om meer overheidstoezicht: 'Het systeem heeft gefaald!' Maar nul risico bestaat niet. Je kunt niet alles voorkomen.

CONTROLE OP DE CONTROLE: EEN STEVIG SYSTEEM

Producten en diensten moeten aan allerlei regels voldoen. De eerste verantwoordelijkheid ligt bij de markt zelf: daar zit de kennis en kunde. Via conformiteitsbeoordeling kunnen leveranciers aantonen dat ze hun werk naar behoren doen. Maar je wilt daar als overheid natuurlijk wel enige controle op uitoefenen, omdat de maatschappelijke belangen zo groot zijn. De RvA beoordeelt conformiteitsbeoordelende instanties op hun competentie,

onpartijdigheid en consistente bedrijfsuitoefening. Een controle op de controle. Daarmee hebben we een stevig systeem gecreëerd. Niet feilloos, maar wel iets waar we ons comfortabel bij kunnen voelen.

MEER BEKENDHEID EN EEN ANDER IMAGO

Accreditatie vormt op deze manier een uitstekende toevoeging op het overheidstoezicht: het zorgt voor een rechtvaardiging van het vertrouwen. Maar we zien ook dat die waarde nog niet ten volle wordt benut. Dat heeft enerzijds te maken met de onbekendheid van het systeem, anderzijds met het technische imago. Hier ligt een belangrijke opgave, voor zowel EZK als de RvA: hoe kunnen we dit beleidsinstrument beter op het netvlies krijgen en het bestaande beeld kantelen? Kennisoverdracht speelt daarbij een belangrijke rol. Net als een minder bescheiden opstelling: door meer van de daken te schreeuwen wat de waarde van dit systeem is, kan er een sneeuwbal effect ontstaan.



We hebben een stevig systeem gecreëerd.
Niet feilloos, maar wel iets waar we
ons comfortabel bij kunnen voelen.



3

Een toekomstbestendige RvA

Vanuit de ambitie de toegevoegde waarde van accreditatie te behouden of zelfs te vergroten, werken we aan onze toekomstbestendigheid. De RvA heeft immers een belangrijke publieke taak en een gezaghebbende positie in de kwaliteitsinfrastructuur. Met onze activiteiten willen we bijdragen aan een goed functionerende internationale samenleving; een samenleving met een eerlijk handelsverkeer en ruimte voor innovatie en duurzaamheid.

Een ondernemende attitude

De relatie met onze stakeholders is hierin een cruciale factor. We willen ons daarom proactief opstellen in onze contacten en benaderbaar zijn voor gesprekken over ons beleid en onze dienstverlening. Samen kunnen we het gehele speelveld naar een hoger level brengen. Hoe gaan we bijvoorbeeld om met nieuwe werkgebieden? Hoe komen we tot nieuwe invalshoeken op bestaande en bekende terreinen? Hoe kunnen we innoveren in een wereld die steeds sneller verandert? Dat vraagt om een ondernemende attitude binnen de RvA. Natuurlijk zijn we daarbij gehouden aan onze status als zelfstandig bestuursorgaan en is er sprake van bindend internationaal beleid, zowel vanuit de eerder genoemde EA (European co-operation for Accreditation) als vanuit ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) en IAF (International Accreditation Forum), twee overkoepelende orga-

nisaties die op internationaal niveau de harmonisatie van accreditatie tussen landen en regio's bevorderen. Maar er zijn vooral ook veel mogelijkheden.

In gesprek met onze klanten

Zo zijn we in 2019 gestart met het organiseren van klantbijeenkomsten. Doel van deze bijeenkomsten is met geaccrediteerde bedrijven en instellingen in gesprek te gaan over de samenwerking met en de dienstverlening van de RvA. Naar de vorm was het best even zoeken. De opzet was om het 'onderweg naar huis-bijeenkomsten' te laten zijn, in verschillende regio's, om de drempel tot deelname te verlagen. De opkomst was ruim voldoende om het goede gesprek met elkaar te voeren. In veel gevallen bleek de vraag 'Wat houdt u bezig?' in de basis al toereikend om de dialoog te starten en vervolgens de verbinding naar ons werk te maken.

BELANGHEBBENDE PARTIJEN

Op het gebied van accreditatie zijn er diverse belanghebbende partijen:

- directe klanten van de RvA (conformiteitsbeoordelende instanties);
- directe klanten van conformiteitsbeoordelende instanties;
- de markt;
- overheden;
- wetenschappelijke en onderwijsinstellingen;
- organisaties op het terrein van standaardisatie en normalisatie;
- schema-beheerders;
- vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers;
- eindgebruikers.

Een goede interactie met deze stakeholders is van belang om het vertrouwen verder te doen groeien. Dat geldt voor het vertrouwen in door de RvA geaccrediteerde organisaties, maar ook voor het vertrouwen binnen onze maatschappij.



Deze klantbijeenkomsten leverden veel concrete feedback en adviezen op. Een van de kwesties die veelvuldig aan de orde kwamen, is de behoefte aan een goede interpretatie van de gehanteerde normen. Een andere kwestie is dat bij beoordelingen nog weleens de beleving van kritiek ontstaat, die de aanvankelijke motivatie om het goed te doen en regelen dempt. Hoewel we (potentiële) klanten op een positieve manier willen stimuleren om te leren en verbeteren, wordt dit niet altijd zo ervaren. Vaak genoeg benadrukken RvA-teamleiders ‘de weg omhoog’, maar blijven met name de negatieve punten hangen. Misschien zegt dit iets over hoe het menselijk brein werkt. Een van onze klanten

merkte op dat zij haar collega's weken achtereen stimuleert om ‘de puntjes op de i te zetten’, en vervolgens ziet dat de energie na een intensieve beoordeling wegebt. Voor ons zijn dit belangrijke signalen, die om nadere analyse vragen.

De samenwerking intensiveren

Deze klantbijeenkomsten zijn een goed voorbeeld van hoe we actief het contact met onze omgeving opzoeken. Maar we doen meer. Zo voeren we regelmatig gesprekken met NEN (Nederlands Normalisatie Instituut) en de beleidsdirecties van ministeries. We hechten veel waarde aan deze contacten en kijken hoe we ze verder kunnen intensiveren.



*Onze klanten
doorlopen dezelfde
procedures, en toch
hebben we aandacht
voor hun individuele
context.*

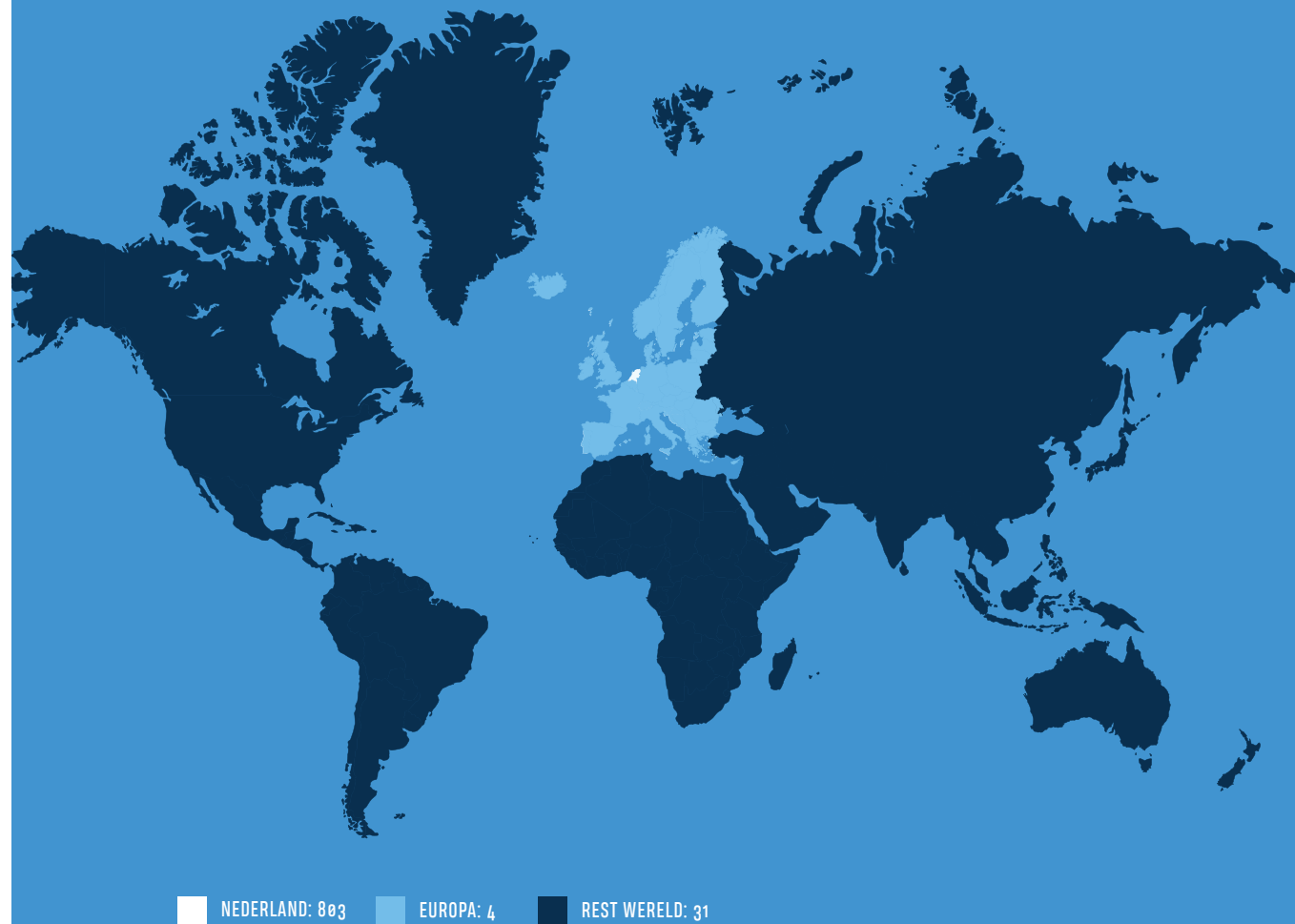
Sten Strooker, *Project Coördinator*
Accreditatiebeoordelingen

ONZE AMBITIE IS CONTINU IN VERBINDING TE STAAN MET ONZE OMGEVING.

Het initiatief van beleidsambtenaren van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat om de kenbaarheid van normalisatie, conformiteitsbeoordeling en accreditatie te verbeteren ondersteunen we bijvoorbeeld actief. Dat doen we samen met NEN en belangenorganisaties Fenelab en NVCi. Een ander voorbeeld is dat we op internationaal niveau actief deelnemen aan werkgroepen van EA en ILAC/IAF. Met name onze teamleiders zijn gekend voor hun aandeel in de beleidsvorming binnen verschillende werkgroepen. Het mooie is dat we daarmee niet alleen 'halen', maar ook 'brengen'. Zo snijdt het mes aan twee kanten.

Onze ambitie is continu in verbinding te staan met onze omgeving. Elkaar kunnen vertrouwen, uitgaan van het goede, samen willen leren en verbeteren zijn daarbij kernwaarden. Zo werken we aan een betere toekomst.

GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN VERLEENDE ACCREDITATIES DOOR DE RVA





A portrait of Claudia Pronk-Admiraal, a woman with shoulder-length brown hair, smiling. She is wearing a dark top and a thin necklace with a small pendant. The background is dark.

De RvA als *betrouwbare partner*

Dagelijks verwerken de laboratoria van Atalmedial ruim 20.000 buisjes bloed en potjes ander lichaamsmateriaal voor diagnostisch onderzoek. Daarnaast worden er jaarlijks ruim 20.000 patiënten begeleid bij het gebruik van antistollingsmedicatie. Wat betekent accreditatie voor uw bedrijfsvoering? We vroegen het Claudia Pronk-Admiraal, voorzitter van de raad van bestuur van Atalmedial.

Claudia Pronk-Admiraal is voorzitter van de raad van bestuur van Atalmedial, een van de grootste samenwerkingspartners in Nederland op het gebied van laboratoriumdiagnostiek en trombosezorg.

BETEKENISVOLLE UITSLAGEN

Goede medische zorg ‘begint bij zeker weten’. Ons ultieme doel is zorgverleners en patiënten bij te staan met intelligente diagnostiek, zodat ze onderbouwde keuzes kunnen maken op het gebied van gezondheid en ziekte. Dat gaat veel verder dan betrouwbare getallen doorsturen. We geven met alle deskundigheid eromheen ook *betekenis* aan uitslagen, door kennis te delen waar die nodig is. Dat geldt voor inhoudelijke vragen, maar ook voor andere vragen die in het zorgproces relevant zijn, bijvoorbeeld rondom digitale afstemming. Zo leveren we toegevoegde waarde in de keten. Een goed functionerend kwaliteitssysteem vormt daarbij het fundament.

EEN OBJECTIEVE SPIEGEL

Onlangs hebben we een grootschalig fusietraject doorlopen, waarbij de laboratoria van drie ziekenhuizen in ons centraal-decentraal model zijn opgenomen. Verschillende culturen en systemen integreren en tegelijkertijd de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van je diensten borgen: beslist geen sinecure. Ons projectplan hebben we vooraf aan de RvA voorgelegd.

Zij hebben op een positief-kritische manier met ons meegedacht over de mogelijke gevolgen en aantoonbaarheid van bepaalde stappen: als je dit doet, wat betekent dat dan voor de organisatie, voor je mensen? De RvA is een ‘club’ met veel kennis, ervaring en creativiteit; iets waar we ook op andere cruciale momenten in het traject profijt van hadden. Zo kun je, hoewel je niet direct aan elkaar gelinkt bent, toch als partners optreden om de beste diagnostiek te blijven leveren; ook in een sterk veranderende omgeving.

KENNIS BREDER DELEN

Het mooie aan dit soort gesprekken is dat er synergie ontstaat. Door kennis uit te wisselen kun je kritische punten boven tafel halen en daar als organisatie op inspelen. Het maakt het ook leuker. Natuurlijk heeft de RvA altijd te maken met het spanningsveld tussen klanten een objectieve spiegel voorhouden en adviseren. Maar het zou interessant kunnen zijn om te onderzoeken hoe kennis over centrale thema’s als risicomanagement breder kan worden gedeeld, over sectoren heen, bijvoorbeeld in de vorm van kennisnetwerken.

De RvA is een ‘club’ met veel kennis, ervaring en creativiteit; iets waar we op cruciale momenten in het fusietraject profijt van hadden.



4

Ontwikkelingen rondom normen

Wij beoordelen onze klanten op basis van Europees geharmoniseerde normen. Deze normen worden, in samenspraak met de betreffende stakeholders, ontwikkeld binnen ISO (International Organization for Standardization). In 2019 verschenen er twee nieuwe normen die tegemoetkomen aan de vraag vanuit de markt: een norm voor de validatie en verificatie van claims en voor biobanken. Daarnaast waren er ontwikkelingen op andere terreinen.

Een nieuwe norm voor de validatie en verificatie van claims (ISO/IEC 17029)

In 2019 verscheen er een nieuwe norm voor de validatie en verificatie van claims: ISO/IEC 17029. Organisaties kunnen op basis van informatie (data) een bepaalde uitspraak over hun werkwijze, producten of diensten doen, een 'belofte'. Dat gebeurt op heel diverse terreinen: maatschappelijk verantwoord ondernemen, duurzaamheid, financieel management, algoritmes, integriteit/ethiek enz. Om de juistheid van zo'n claim aan te tonen, kunnen zij deze laten valideren of verifiëren door een competente en onpartijdige instantie. ISO/IEC 17029 beschrijft de eisen waaraan deze instanties moeten voldoen op het moment dat zij claims beoordelen – en biedt de RvA de mogelijkheid om dergelijke bedrijven en instellingen te accrediteren.

De toepassing van deze nieuwe accreditatienorm vraagt om nader onderzoek naar:

- de toekomstige transitie van accreditaties voor ISO 14065 (de norm die wordt gebruikt voor claims rondom de emissie van broeikasgassen) naar accreditatie op basis van ISO/IEC 17029;
- de mogelijkheid en wenselijkheid van een omzetting van huidige accreditaties voor ISO/IEC 17020 of ISO/IEC 17065 voor activiteiten waarbij de verificatie van data een belangrijke rol speelt naar accreditatie op basis van ISO/IEC 17029;
- de toepassing van de nieuwe norm voor werkterreinen die nu niet onder accreditatie worden uitgevoerd, zoals claims rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen en financiële verslaglegging.

We hebben hiervoor verschillende transitietrajecten uitgezet.

ACCREDITATIE ALS AANVULLEND INSTRUMENT VOOR OVERHEIDSTOEZICHT

In 2019 heeft de RvA op verschillende terreinen gesprekken gevoerd met beleidsmakers en toezichthouders over accreditatie in het kader van wettelijke regelingen (nationaal of Europees). Voorbeelden van onderwerpen die daarbij aan bod kwamen zijn:

- Europese cyberbeveiliging (Cybersecurity Act);
- de Europese verordening voor drones (onbemande luchtvaartuigen);
- de Europese verordening voor meststoffen;
- de Uitvoeringsregeling Meststoffenwet;
- typegoedkeuring van motorvoertuigen;
- de Regeling alcohol, drugs en geneesmiddelen in het verkeer;
- het CETA-verdrag (in het kader van de handelsovereenkomst met Canada);
- de Europese controleverordening (controles op diervoeders en levensmiddelen);
- online gaming (de wet Kansspelen op Afstand);
- het gebruik van artificial intelligence in de rechtspleging;
- de certificatie van sportinnovator-centra;
- de aanmelding van Nederlandse keuringsinstanties in het kader van CE-markering.



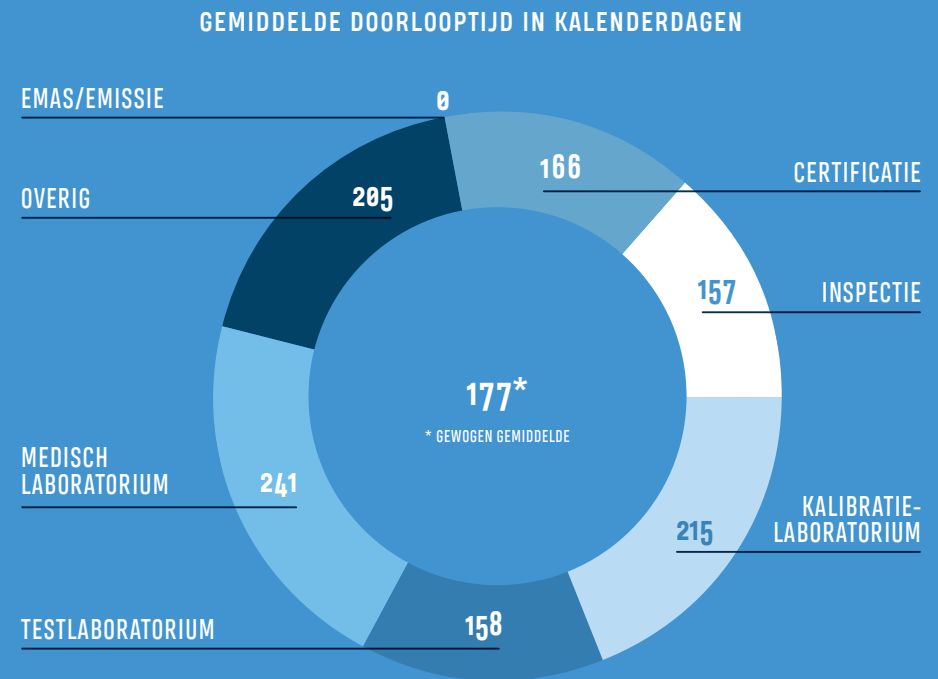
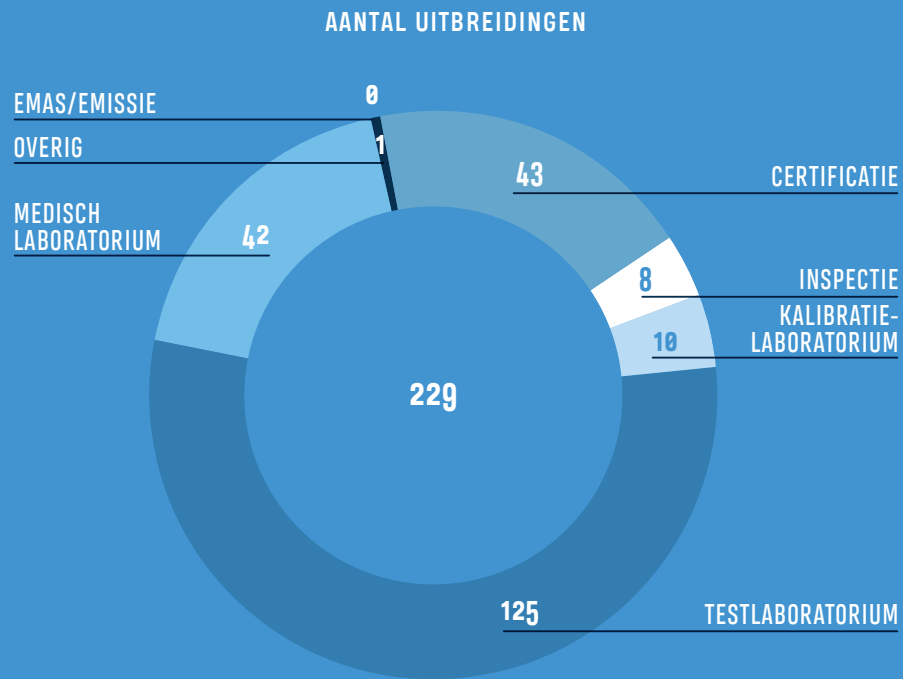


Een nieuwe norm voor biobanken (ISO 20387)

Daarnaast publiceerde ISO in 2019 een nieuwe norm voor biobanken: ISO 20387. Een biobank is een databank met biologisch materiaal, zoals bloed, urine of weefsel. Het gaat hier om lichaamsmateriaal dat patiënten in het kader van medisch onderzoek afstaan en dat na afronding van dat onderzoek wordt bewaard voor medisch-wetenschappelijke doeleinden. Deze norm voor de accreditatie van biobanken betreft het opslaan, registreren en beschikbaar stellen van biologisch materiaal. De opslag van dit materiaal moet aan bepaalde eisen voldoen, om zeker te stellen dat het na verloop van tijd nog bruikbaar is voor verder onderzoek. Ook moeten de registratiesystemen waarborgen dat informatie over het materiaal goed terug te vinden is en dat geregistreerd staat waarvoor het materiaal is gebruikt; bijvoorbeeld dat het is 'uitgeleend' voor onderzoek elders. Uiteraard gelden hierbij specifieke regels voor waarborging van de privacy.

Deze nieuwe norm kan in de toekomst een breder toepassingsgebied krijgen. Ook voor onderzoek in de landbouw en veeteelt kan deze kwaliteitsborging namelijk waardevol zijn.

UITBREIDINGEN VAN DE SCOPE VAN ACCREDITATIE PER SOORT



WIJ BEOORDELEN ONZE KLANTEN
OP BASIS VAN INTERNATIONAAL
GEHARMONISEERDE NORMEN.

Privacy in het kader van de AVG

Verder hebben we in 2019, met het oog op onze eigen productontwikkeling, regelmatig contact gehad met de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) over certificatie in het kader van de General Data Protection Regulation (GDPR), in het Nederlands de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Certificatie-instellingen die hun diensten op dit terrein aanbieden en daarvoor accreditatie aanvragen, moeten met een certificatieschema komen. De RvA toetst vervolgens of dit schema accreditatiewaardig is – iets wat we in 2019 verschillende keren hebben gedaan. Maar de accreditatie van zo'n schema kan pas vorm krijgen als ook de AP het heeft goedgekeurd: voldoet het aan de wettelijke eisen? Hiervoor moeten eerst Europese regels worden opgesteld. Dit levert veel vertraging op.

Assetmanagement (ISO 55001)

Ook assetmanagement was in 2019 een onderwerp van aandacht. De ISO 55000-serie, die uit drie

verschillende normen bestaat, biedt eigenaren van kapitaalgoederen een instrument om hun *assets* op een doelmatige, duurzame en kosteneffectieve manier te beheren. Het gaat dan bijvoorbeeld om gebouwen, wegen, riolering, water, groen enz. ISO 55001 is een van de drie normen. Hierin staan de eisen voor assetmanagementsystemen beschreven. Deze norm kan als basis voor de certificatie van managementsystemen worden gebruikt. In 2019 hebben we de eerste accreditatie tegen deze norm verleend.

De transitie naar ISO/IEC 17025:2017

Voor de geaccrediteerde test- en kalibratielaboratoria was 2019, met de transitie naar een nieuwe versie van ISO/IEC 17025, een belangrijk jaar. Eind 2019 bleek dat slechts 49 van de ruim 300 geaccrediteerde laboratoria de transitie met succes hadden doorstaan. De overige laboratoria staan voor de uitdaging de transitie vóór de internationaal overeengekomen deadline van 30 november 2020 af te ronden.



Ik vind het belangrijk om actief mee te werken aan de ontwikkeling van geharmoniseerde normen. Ze vormen het fundament voor vertrouwen.

Casper van Erp, Teamleider/Lead Assessor

A close-up portrait of Gerard Kerkman, a middle-aged man with thinning hair, wearing a dark suit jacket over a white shirt. He is looking directly at the camera with a slight smile.

Vertrouwen op *certificaten*

Om een betrouwbare partner te kunnen zijn voor klanten, moeten schadeverzekeraars kunnen inschatten aan welke risico's bedrijven worden blootgesteld. Welke toegevoegde waarde levert accreditatie in dit proces? Gerard Kerkman, lid van de platforms Brand en Risicodeskundigheid van het Verbond van Verzekeraars, geeft zijn visie.

Gerard Kerkman is Head of Risk Engineering bij schadeverzekeraar HDI Global SE in Nederland. Daarnaast is hij bestuurslid van het platform Risicodeskundigheid en lid van het platform Brand van het Verbond van Verzekeraars. Ook is hij lid van het adviespanel belanghebbenden van de RvA.

WAT VERWACHTEN WE VAN ELKAAR?

Als verzekeraar bezoeken we bedrijven, inspecteren we processen en maken we risico-inschattingen. Dat komt vooral neer op aandachtig rondkijken en de juiste vragen stellen. Maar ook op het goede gesprek voeren: wat zijn de risico's, wat kunnen we in de polis opnemen en waar moet een klant iets aan preventie doen? Belangrijk is dat we daarbij tot een gedeelde conclusie komen: dit gaan we verzekeren. Klanten veronderstellen dat we, op het moment dat ze te maken krijgen met schade die ze zelf niet kunnen dragen, de kosten binnen de polis van hen overnemen. Vertrouwen speelt in dit werk een cruciale rol: je moet precies weten wat je van elkaar kunt verwachten als het misgaat.

DE RVA ALS 'KWALITEITSBEWAKER'

Natuurlijk hebben we zelf de nodige kennis in huis om bedrijfsrisico's in kaart te brengen. Maar we kijken bij het verstrekken van verzekeringen ook altijd naar certificaten. We willen dat bedrijven hun producten, diensten en managementsystemen regelmatig door derden laten controleren: voldoet

een brandmeld- of sprinklerinstallatie bijvoorbeeld aan de gestelde kwaliteits-eisen? Zo'n certificaat moet uiteraard wel waarde hebben. Punt is dat er heel veel certificeringsregelingen in omloop zijn, waarbij het algemeen belang niet altijd vooropstaat. Voor ons is het onmogelijk om al die regelingen tot in detail te kennen. We willen dus varen op het oordeel van inspectie- en certificatie-instellingen. De RvA is hierin een extra 'kwaliteitsbewaker'. Zijn certificaten onder accreditatie verstrekt? Dan kunnen we daarop vertrouwen.

MEER TOEGEVOEGDE WAARDE

De RvA is voor verzekeraars een belangrijke speler in de kwaliteitsketen. Dat geldt ook op het gebied van schemabeheer. We zijn hierover in gesprek, omdat schemabeheerders niet meer onder direct toezicht van de RvA vallen. Zo komen regelingen voor brandveiligheid nu alleen nog via inspectie- en certificatie-instellingen onder zijn aandacht. Wij zouden liever zien dat de RvA weer meekijkt naar die regelingen, omdat we daarmee een extra kwaliteitswaarborg hebben. Het is mooi om te merken dat dit signaal serieus wordt opgepakt.

De RvA is een extra 'kwaliteitsbewaker'.
Zijn certificaten onder accreditatie verstrekt?
Dan kunnen we daarop vertrouwen.



5

Kwaliteitsmanagement: continue verbetering

In onze dienstverlening streven we naar *operational excellence*: hoe creëren we meer waarde voor onze klanten? Onderwerpen als korte doorlooptijden van aanvraag tot accreditatiebesluit, feitelijke en snelle communicatie, een eenduidige en klant-vriendelijke procesvoering en een transparante en flexibele planning van beoordelingen hebben ook in 2019 weer de nodige aandacht gehad. Met een goede klantwaardering tot gevolg.

Een flexibele organisatie

De wereld verandert in hoog tempo. Dat vraagt om een flexibele organisatie, die adequaat kan inspelen op nieuwe ontwikkelingen. In 2019 hebben we daarom veel aandacht besteed aan onze organisatiestructuur. De operationele units die zich bezighouden met de planning van en communicatie over beoordelingen en de inhoud daarvan ontwikkelen zich tot één unit. Deze unit zal uit verschillende teams bestaan, die elk het gehele beoordelingsproces van hun klantenportefeuille faciliteren. Bij deze indeling zijn zowel de ondernemingsraad als de collega's van de operationele units zelf nauw betrokken. Daarnaast zijn de stafafdelingen in transitie. Zo heeft de klassieke IT-afdeling zich in 2019 verder ontwikkeld richting een afdeling Informatie-, Kwaliteits- en Procesmanagement. Door de 'kwaliteitsborgingsfunctie' bij deze afdeling onder te brengen, kan de afdeling Strategisch

en Technisch management zich concentreren op de beleidsontwikkeling en harmonisatie rondom accreditatienormen.

Verdere digitalisering via Digishift Rv@

Ook willen we toe naar een veel meer IT-gedreven dienstverlening. Het programma Digishift Rv@, dat we eind 2018 hebben opgestart en in 2019 volop hebben voortgezet, is een eerste stap in deze transformatie. Projecten binnen dit programma voldoen aan alle nieuwe wetgeving op het gebied van informatieveiligheid, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast dragen ze bij aan een betere dienstverlening aan klanten, betere communicatie met klanten tijdens beoordelingsprocessen en een efficiëntere inrichting van onze werkprocessen. In 2019 zijn er binnen dit programma vier nieuwe projecten gestart, die we in 2020 zullen afronden. Het betreft:

- de modernisering van onze IT-infrastructuur;
- de inrichting van een IT-applicatie waarmee een groot deel van het accreditatieproces (de rapportage over beoordelingen) digitaal via een portal kan worden afgehandeld;
- de digitale inrichting en afhandeling van het hele planningsproces van RvA-onderzoeken;
- de volledige digitalisering van het declaratie- en inkoopfactureringsproces.

Aandacht voor informatieveiligheid

Digitale veiligheid is overal een groot thema, ook bij de RvA. We hebben dagelijks te maken met een veelheid aan informatie waarmee we zorgvuldig moeten omgaan. Ons beleid is gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging van de Overheid (BIO). Het gaat hier om de beschikbaarheid van informatie (informatie moet op de gewenste momenten en op de juiste plekken beschikbaar zijn), de integriteit van informatie (informatie moet juist en volledig zijn en de informatiesystemen moeten juiste en volledige informatie opslaan en verwerken) en de vertrouwelijkheid van informatie (informatie moet alleen toegankelijk zijn voor diegene die hiervoor bevoegd is). Eind 2019 zijn we gestart met de ontwikkeling van dit beleid, dat we in 2020 zullen implementeren.

Het verbeterproces stroomlijnen

Jaarlijks wordt in een directiebeoordeling vastgesteld of ons managementsysteem borgt dat wij onze doelstellingen realiseren en of wij blijvend voldoen aan onze eigen voorschriften, de eisen van ISO/IEC 17011, de Europese Verordening 765/2008, de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Deze directiebeoordeling wordt besproken met de raad van toezicht. De afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen vormt een vast agendapunt bij vergaderingen van de raad van toezicht en bij managementteamvergaderingen.

Naast deze standaardactiviteiten om tot verbeteracties te komen, hebben we in 2019 hard gewerkt om het proces van continue verbetering verder op te zetten en te borgen. Binnen de RvA vinden veel kwaliteitsactiviteiten plaats. Denk hierbij aan:

- de uitvoering van interne audits en thema-audits (waarbij een specifiek onderdeel van ons proces, bijvoorbeeld het naleven van werkvoorschriften, onder de loep wordt genomen);
- de behandeling van klachten, meldingen en signalen;
- de behandeling van bezwaren tegen RvA-beschikkingen;

- de behandeling van interpretatiegeschillen;
- acties naar aanleiding van klanttevredenheids-onderzoeken.

Doel is om vanuit al deze activiteiten op een gestructureerde wijze tot verbeteracties te komen, zodat we onze PDCA-cyclus (*plan, do, check, act*) nauwkeurig kunnen managen. De eerste operationele verbeteringen zijn in 2019 doorgevoerd. Maar er zal ook in 2020 veel werk moeten worden verzet om dit proces verder te optimaliseren.

Wat zeggen onze klanten?

Sinds 2016 hebben onze klanten de mogelijkheid om over drie onderdelen van het accreditatieproces op laagdrempelige wijze hun oordeel te geven: het aanvraagproces, het beoordelingsproces en het besluitvormingsproces. Als we de trend van de vier tot nu toe uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken bekijken, dan stijgt de gemiddelde score licht naar een 7,4. Een score waar we als RvA gematigd positief tegenover staan, omdat hij echt nog wel ruimte laat voor verbetering! Die verbetering zit dan vooral in de verkorting van de doorlooptijd van het aanvraagproces en de snelheid van het besluitvormingsproces. Over het eerste gaan we in gesprek met onze klanten, om samen te

DE RESULTATEN VAN ONS KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK IN 2019



7,4

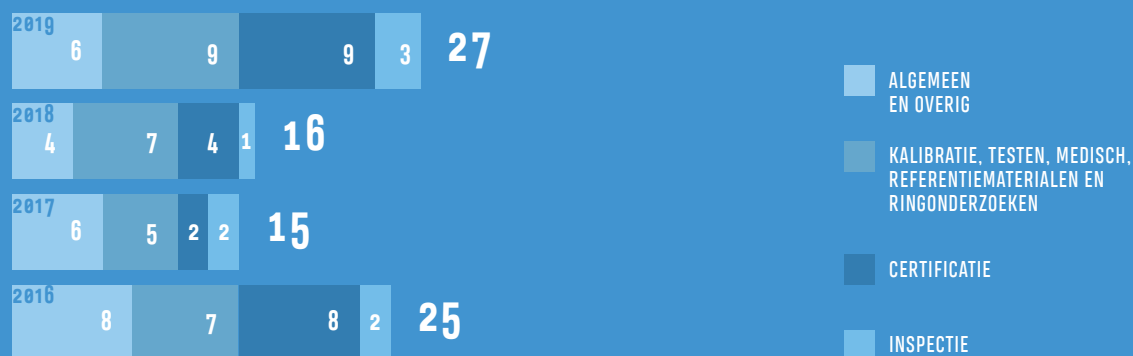
Onze klanten
beoordeelden de RvA
gemiddeld met een 7,4

8

Het contact met
RvA-medewerkers
kreeg een 8

9

De rapportages van
beoordelingen werden
met een 9 gewaardeerd

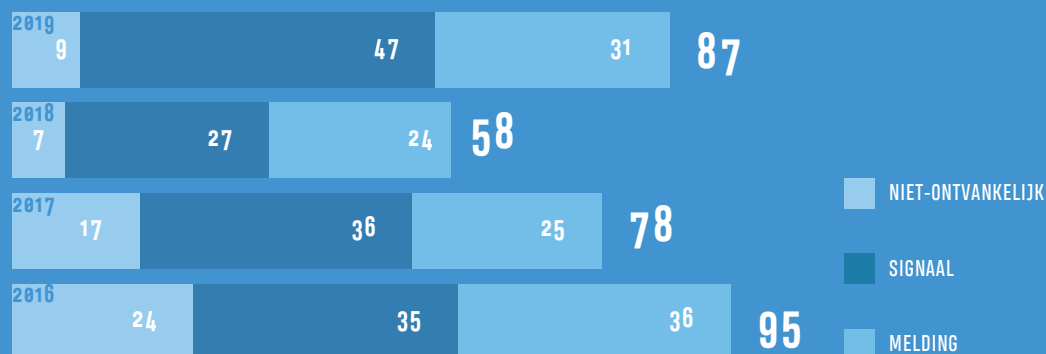
AANTAL IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN OVER DE RvA
(MET VERDELING NAAR WERKGEBIED INDIENER)

kijken hoe we invulling kunnen geven aan die verkorting. Ronduit goed scoort de RvA als we klanten vragen hoe zij het contact met RvA-medewerkers (*gemiddeld een 8*) en de rapportages van beoordelingen (*gemiddeld een 9*) hebben ervaren.

De behandeling van klachten

De RvA hanteert, conform de Algemene wet bestuursrecht, een klachtenprocedure voor klachten over de RvA als bestuursorgaan. Deze procedure, QA-008, is direct toegankelijk via onze website (www.rva.nl).

In 2019 zijn er 27 klachten in behandeling genomen. De meeste klachten gingen over de duur van de behandeling van een accreditatieaanvraag en onze communicatie met de klant. Toen begin 2019 bleek dat een tijdige afhandeling van klachten door de RvA te wensen overliet, hebben we fors ingezet op een verbetering van de coördinatie en de samenwerking tussen alle betrokkenen. Dit heeft ertoe geleid dat het percentage klachten dat tijdig werd afgehandeld in 2019 steeg van 50% in het eerste kwartaal naar 90% in het vierde kwartaal.

AANTAL BINNENGEKOMEN MELDINGEN EN SIGNALLEN
OVER GEACCREDITEERDE ORGANISATIES

Meldingen en signalen

Bij ongenoegen of twijfels over het werk van een geaccrediteerde organisatie kan er bij de RvA een melding of signaal worden ingediend. In het eerste geval onderzoekt de RvA de melding bij de geaccrediteerde partij en vindt er een terugkoppeling aan de indiener plaats. Bij een signaal zal de RvA de informatie naar eigen inzicht betrekken bij het toezicht op de geaccrediteerde organisatie. De indiener ontvangt dan geen terugkoppeling.

De ontvankelijke meldingen en signalen betroffen in 2019 vooral organisaties die geaccrediteerd zijn voor inspectie of certificatie. Ze gingen met name over de werkwijze van en de klachtafhandeling door geaccrediteerde organisaties.

Meldingen of signalen worden in principe onderzocht tijdens de eerstvolgende reguliere beoordeling. Het bestuur van de RvA kan naar aanleiding van een melding of signaal tot een extra beoorde-

ling besluiten als de inhoud van het gesignaleerde zodanig is dat er aan de betrouwbaarheid van het werk van de geaccrediteerde organisatie moet worden getwijfeld. In 2019 is acht keer tot een extra beoordeling besloten. In vijf gevallen bleek de twijfel gerechtvaardigd en heeft de betreffende organisatie maatregelen moeten nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen. In drie gevallen bleek de twijfel onterecht.

WE STREVEN NAAR *OPERATIONAL EXCELLENCE*: HOE CREËREN WE MEER WAARDE VOOR ONZE KLANTEN?



100

medewerkers
in loondienst



11

nieuwe medewerkers
in loondienst



43

man



57

vrouw



714

freelance vakdeskundigen



86

nieuwe freelance deskundigen
gecontracteerd

De behandeling van bezwaren, beroepen en WOB-verzoeken

In 2019 hebben we geen WOB-verzoeken ontvangen. Er is vier keer bezwaar gemaakt tegen een besluit van de RvA. De besluiten waartegen bezwaar is gemaakt gingen over de intrekking van een deel van de accreditatie (twee keer) en de beperking in duur van de accreditatie (twee keer). Drie bezwaren zijn (gedeeltelijk) gegrond verklaard en één bezwaar is niet-ontvankelijk verklaard.



*Ons werk bij een
brede doelgroep
onder de aandacht
brengen, via heldere
communicatie: dát
maakt mijn werk
uitdagend.*

Kirsten van Wanum, *Assistent
Bestuurssecretariaat*

A portrait of Andreas Steinhorst, a middle-aged man with dark hair, wearing a dark suit, light blue shirt, and dark blue tie. He is looking directly at the camera with a neutral expression.

Accreditatie: van *internationaal* belang

De RvA is, net als andere Europese accreditatieinstanties, aangesloten bij de European co-operation for Accreditation (EA). Dit overkoepelende orgaan heeft de taak de harmonisatie tussen zijn leden te bevorderen. Wat is de waarde van accreditatie op Europees en mondiaal niveau? Een gesprek met Andreas Steinhorst, Executive Secretary van de EA.

Andreas Steinhorst is Executive Secretary van de European co-operation for Accreditation (EA). Eerder was hij managing director van DACH, de Duitse accreditatie-instantie voor chemie, en van de in 2008 nieuw opgerichte Duitse nationale accreditatie-instantie DAkKS.

EEN BEPROEFD INSTRUMENT

Nationaal en internationaal willen afnemers vertrouwen kunnen hebben in de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. Dat vertrouwen moet ergens op gestoeld zijn. Accreditatie speelt hierin een belangrijke rol. Zogeheten *conformiteitsbeoordelende instanties* controleren of producten en diensten aan de gestelde eisen voldoen. Zijn zij geaccrediteerd door een EA-lid? Dan mogen we ervan uitgaan dat deze instanties competent, onpartijdig en consistent handelen. Ook voor Europese en nationale overheden is accreditatie een beproefd instrument. Zo mogen risicovolle producten en diensten alleen door geaccrediteerde instanties worden beoordeeld.

ACCREDITED ONCE, ACCEPTED EVERYWHERE

Alle EA-leden ondergaan eens in de vier jaar een intensieve beoordeling door collega-instanties uit andere Europese landen. Daarmee kunnen we op transparante wijze aantonen dat zij aan de eisen van de Europese Verordening 765/2008 en de internationale norm ISO/IEC 17011 voldoen. Heeft een EA-lid zo'n *peer review* met succes doorlopen? Dan moeten alle landen de gelijkwaar-

digheid van zijn diensten – én de certificaten en rapporten die conformiteitsbeoordelende instanties onder zijn toezicht hebben afgegeven – erkennen. *Accredited once, accepted everywhere*. Deze certificaten en rapporten zijn ten slotte een 'paspoort' voor producten en diensten die aanbieders op de Europese en mondiale markt brengen.

INSPELEN OP DE DIGITALE TRANSFORMATIE

Een van de uitdagingen waar we voor staan is de digitale transformatie: hoe gaan we om met ontwikkelingen als blockchain, kunstmatige intelligentie en cybersecurity? Ook hierin zal het systeem van conformiteitsbeoordeling en accreditatie een belangrijke rol gaan spelen. De EA onderhoudt nauwe contacten met de Europese Commissie, om ervoor te zorgen dat nieuwe instrumenten in overeenstemming met de Europese Verordening 765/2008 worden geaccrediteerd. Maar onze leden staan voor de grootste opgave: zij moeten effectief inspelen op deze nieuwe sectoren. Zodat burgers en bedrijven ook in de toekomst kunnen vertrouwen op certificaten en rapporten.

Hoe gaan we om met ontwikkelingen als blockchain, kunstmatige intelligentie en cybersecurity?

Een korte terugblik op 2019...



Ter gelegenheid van het afscheid van Jan van der Poel als bestuurder/algemeen directeur van de RvA organiseerden we een symposium voor onze relaties: *De waarde van vertrouwen*.



Sinds 22 juni 2019 vormen Roeland Nieuweboer (l) en Joep de Haas (r) het nieuwe bestuursteam van de RvA. In de inleiding op dit verslag een korte kennismaking.



We verwelkomden ook dit jaar weer diverse internationale gezelschappen. Zoals twee delegaties uit China en vertegenwoordigers van de Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA).



Het RDW Testcentrum gaf medewerkers van de RvA een kijkje in de keuken...



De RvA is ondertekenaar geworden van de ILAC-MRA voor de accreditatie van organisatoren van ringonderzoeken volgens ISO/IEC 17043. Tijdens de jaarlijkse algemene vergadering van IAF en ILAC nam Roeland Nieuweboer hiervoor een certificaat in ontvangst.



De RvA organiseerde voor het eerst een aantal klantbijeenkomsten, waarbij we spraken over de samenwerking met en de dienstverlening van de RvA. Deze bijeenkomsten leverden veel concrete feedback en adviezen op.



De Autoriteit Persoonsgegevens en de RvA ondertekenden een informatieprotocol. Dit protocol draagt bij aan een efficiënter en effectiever toezicht op AVG-certificering.

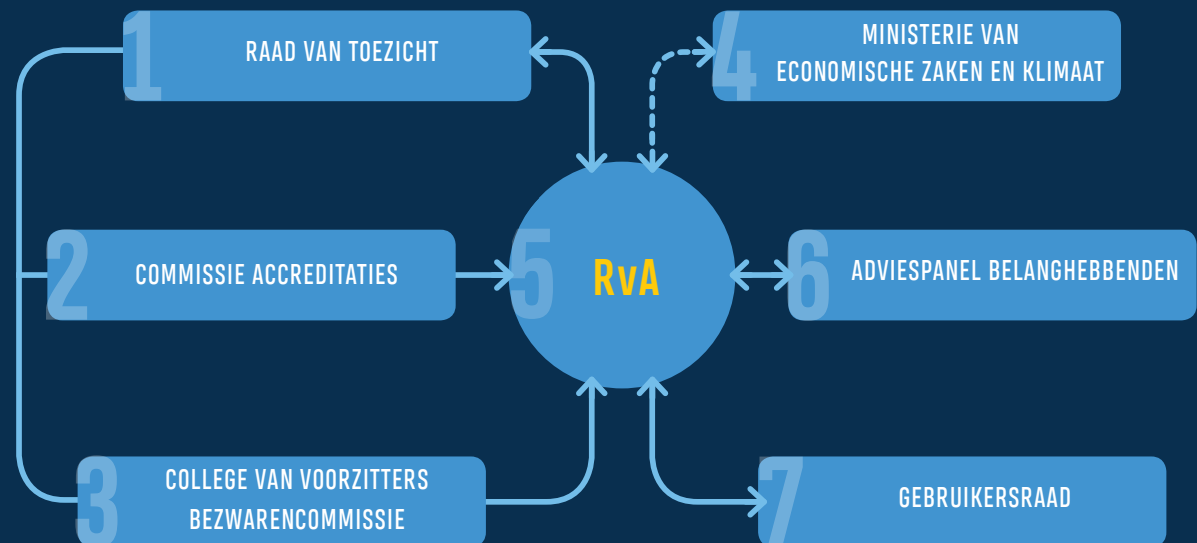


We vierden dat dit jaar een grootschalig transitieproject succesvol werd afgerond: zo'n 250 medische laboratoria gingen over van CCKL- naar RvA-accreditatie.

6

Toezicht en advies

De RvA mag en moet in hoge mate van zelfstandigheid functioneren, maar vormen van toezicht op het werk en advies bij de besluitvorming over accreditatie zijn daarbij van groot belang. Ze garanderen de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de RvA en leveren een kritische toets voor onze activiteiten en bedrijfsvoering.



1 Raad van toezicht

De raad van toezicht ziet erop toe dat het bestuur de doelstellingen van de RvA realiseert. Selectie van de leden vindt plaats op basis van kennis en competenties. Binnen de raad van toezicht zijn bij voorkeur de volgende competentiegebieden vertegenwoordigd:

- bedrijfsleven
- overheid
- research/technologie
- zorg/medisch
- voedsel en waren
- kwaliteit

2 Commissie accreditaties

De commissie accreditaties bestaat uit vier leden, benoemd op basis van hun deskundigheid op de accreditatiegebieden, hun integriteit en hun onafhankelijkheid. Zij heeft als taak het bestuur te adviseren over het verlenen van accreditaties.

3 College van voorzitters bezwarencommissie

Bij bezwaren tegen een beslissing van de RvA wordt een lid van dit college ingeschakeld. De leden van dit college zijn strikt onafhankelijk.

4 Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

De RvA moet voldoen aan de relevante bepalingen van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de Europese Verordening 765/2008. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat houdt daar toezicht op. Voor zover het de inhoudelijke kant van het werk van de RvA betreft, kan het hierbij vertrouwen op de *peer reviews* vanuit EA (European co-operation for Accreditation) die de RvA eens per vier jaar ondergaat.

5 Raad van bestuur

De raad van bestuur is onder meer verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen en de bedrijfsvoering van de RvA. Het tweehoofdige bestuursteam wordt onder andere gevoed door twee adviespanelen: het adviespanel belanghebbenden en de gebruikersraad.

6 Adviespanel belanghebbenden

Dit panel bestaat uit vertegenwoordigers van overheden, directe klanten van de RvA, directe klanten van onze klanten, schemabeheerders en wetenschappelijke instituten. Het doel van het panel is tweeledig:

- gevraagd en ongevraagd advies geven over algemene beleidsaangelegenheden;
- de onpartijdigheid van de RvA waarborgen bij de verdere ontwikkeling van het inhoudelijke beleid.

7 Gebruikersraad

De gebruikersraad bestaat uit vertegenwoordigers van directe RvA-klanten en adviseert de RvA over de begroting en tarieven en over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast is de gebruikersraad geïnformeerd over de plannen rond en de inhoud van de digitaliseringsprojecten die in ontwikkeling zijn. Via een beperkt aantal klantenpanels kan er worden meegedacht over de opzet van de gebruikersinterface van die systemen.

EA-MULTILATERAL AGREEMENT COMMITTEE

Om ondertekenaar van de Multilateral Agreement (MLA) van EA te blijven, moet de RvA voldoen aan de eisen van de Europese Verordening 765/2008 en de internationale norm ISO/IEC 17011. Elke vier jaar wordt de RvA door een team van circa tien *peers* in de vorm van een *peer review* beoordeeld.

Leden van bestuursorganen en adviescommissies

In dit overzicht treft u de samenstelling aan van de bestuursorganen en adviescommissies per 1 maart 2020.

Raad van toezicht

- Mr. Y.C.M.T. van Rooy (*voorzitter*)
1e termijn tot 1 december 2021
- Ir. L. Visser (*vicevoorzitter*)
3e termijn tot 26 oktober 2020
- Prof. dr. J. van den Heuvel
1e termijn tot 1 augustus 2020
- Dr. ir. I. Mastenbroek
2e termijn tot 13 maart 2022
- Ir. P.F. van Rhede van der Kloot
1e termijn tot 31 augustus 2020

Voor het verslag van de raad van toezicht verwijzen wij u naar het financieel verslag over 2019, dat u kunt downloaden via onze website (www.rva.nl). Hier vindt u ook meer informatie over de leden van de raad van toezicht en hun nevenfuncties.

Raad van bestuur

- Mr. R.D. Nieuweboer (*voorzitter raad van bestuur*), per 22 juni 2019
- Mr. J.A.W.M. de Haas (*lid raad van bestuur*), per 22 juni 2019

Uitgetreden leden:

- Ir. J.C. van der Poel (*bestuurder/algemeen directeur*), per 22 juni 2019

Commissie accreditaties

- Prof. dr. ir. O.A.M. Fisscher (*voorzitter*)
- Prof. dr. E. Bakker
- Dr. G.H.M. Counotte
- Ir. C.K. Pasmooij

College van voorzitters bezwarencommissie

- Mr. A. Pahladsingh
- Mr. M.N. van Zijl

Uitgetreden leden:

- Mr. L.A.F.M. Kerklaan, per 2 december 2019

Adviespanel belanghebbenden

- Prof. dr. Ph. Eijlander (*wetenschappelijke instituten, voorzitter*)
- Dr. R. Baumgarten (*medische laboratoria*)
- Mr. J.A. van den Bos (*Inspectieraad, rijksinspecties*)
- Ir. N.F.J. Hendriks (*NVCi, certificatie- en inspectie-instellingen*)
- Drs. H.P.L. van den Heuvel (*LTO, primaire sector*)

- Ir. J.J.N.M. Hogeling (*VNO-NCW, industrie*)
- R. Karel (*Fenelab, laboratoria en inspectie-instellingen*)
- Ing. G.J.W. Kerkman (*Verbond van Verzekeraars, schadeverzekeraars*)
- Drs. A. Koopman (*ministerie EZK, ministeries*)
- Dr. H.S. Mülder (*ministerie VWS, toezicht-houders overheid*)
- Dr. H.C. Ossebaard (*Zorginstituut Nederland, normalisatie*)
- Dr. M.W.H. Pieksma (*VSL, metrologie*)
- Ir. F.W. Stuyt (*VvS, schemabeheerders*)
- Ir. R.H. van Terwisga (*NEN, normalisatie*)

Gebruikersraad

- Dr. S.M. Bruisten (*medische laboratoria*)
- B. van Doorsselaere (*VEROCOG*)
- Dr. B.G. Hepkema (*medische laboratoria*)
- R. Karel (*Fenelab*)
- Dr. B.M.A. Kroon (*Fenelab*)
- Ir. O.T.H. van Panhuys (*NVCi*)
- W. van Vreeswijk (*NVCi*)

Graag bedanken we alle leden voor hun inzet in 2019.

**DEZE VORMEN VAN
TOEZICHT EN ADVIES
DRAGEN BIJ AAN EEN
GERECHTVAARDIGD
VERTROUWEN IN
ONS WERK.**



7

Ons werk in cijfers

Vertrouwen vraagt ook om de mogelijkheid tot controle. In dit hoofdstuk treft u een getalsmatig overzicht aan van onze activiteiten in 2019. Ter vergelijking hebben we in een aantal gevallen ook eerdere cijfers toegevoegd.



Verleende accreditaties per 31 december 2019

Norm	Uitleg	Nederland 2019	Buitenland 2019	Totaal 2019	Nederland 2018	Buitenland 2018	Totaal 2018
CERTIFICATIE							
ISO/IEC 17065	Producten en diensten	58	3	61	47	3	50
ISO/IEC 17021	Managementsystemen	47	16	63	44	17	61
ISO/IEC 17024	Personen	5	0	5	5	0	5
Subtotaal certificatie		110	19	129	96	20	116
INSPECTIE							
ISO/IEC 17020	Inspectie	133	1	134	128	1	129
Subtotaal inspectie		133	1	134	128	1	129
LABORATORIA RVA-MERK							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	59	0	59	57	0	57
ISO/IEC 17025	Testen	248	7	255	242	7	249
ISO/IEC 17043	Ringonderzoeken	13	1	14	14	1	15
ISO 15189	Medische laboratoria in MLA	234	6	240	210	5	215
ISO Guide 34	Referentiematerialen	2	0	2	2	0	2
Subtotaal laboratoria		556	14	570	525	13	538
ISO 14065	EMAS/Emissie	4	1	5	4	1	5
Verordening (EG) Nr. 1221/2009 (EMAS)	Verificatie EMAS	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk		803	35	838	753	35	788
Laboratoria CCKL-merk							
CCKL Praktijkrichtlijn*	Medische laboratoria	0	0	0	22	0	22
Totaal aantal verleende accreditaties		803	35	838	775	35	810

* Deze accreditaties vallen buiten de kaders van het zelfstandig bestuursorgaan

De stijging in het totale aantal verleende accreditaties in 2019 is, net als in de voorgaande jaren, voor meer dan 50% het gevolg van de transitie van medische laboratoria van de CCKL Praktijkrichtlijn naar ISO 15189. Verder is er een effect te zien van de naderende Brexit: het relatief hoge aantal nieuwe certificatieaccreditaties betreft voor het grootste deel certificatie-instellingen die hun activiteiten als aangemelde instelling in het kader van de Europese richtlijnen naar Nederland hebben verplaatst.

Nieuwe accreditaties per soort (aantal en doorlooptijd van aanvraag tot besluit)

	Nieuwe accreditaties	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen	Nieuwe accreditaties	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen
Besluit in	2019	2019	2018	2018
Certificatie	8	246	5	332
Inspectie	3	351	6	304
Kalibratielaboratorium	3	341	4	291
Testlaboratorium	9	333	5	343
Medisch laboratorium	30	335	49	332
EMAS/Emissie	0	0	0	0
Overig	1	213	0	0
Totaal	54	319*	69	327*

*Dit is een gewogen gemiddelde

Het totale aantal nieuwe accreditaties is in 2019 gedaald. Dit heeft te maken met de afronding van het transitietraject van medische laboratoria van de CCKL Praktijkrichtlijn naar ISO 15189. In 2019 bedroeg het aantal nieuwe accreditaties van medische laboratoria 30; 19 minder dan het jaar ervoor.

De gemiddelde doorlooptijd van initiële beoordelingen kwam in 2019 voor alle typen accreditaties samen uit op 319 kalenderdagen. Dit is een verbetering ten opzichte van 2018, toen de gemiddelde doorlooptijd 327 kalenderdagen bedroeg. Wel is de spreiding van de doorlooptijden met een variatie van 6 tot 15 maanden hoog.

Uitbreidingen van de scope van accreditatie per soort (aantal en doorlooptijd van aanvraag tot besluit)

	Uitbreidingen		Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen	
Besluit in	2019	2019	2018	2018
Certificatie	43	166	60	232
Inspectie	8	157	10	222
Kalibratielaboratorium	10	215	6	279
Testlaboratorium	125	158	120	117
Medisch laboratorium	42	241	29	220
EMAS/Emissie	0	-	1	169
Overig	1	205	1	177
Totaal	229	177*	227	170*

*Dit is een gewogen gemiddelde

Zijn er relatief veel uitbreidingsprojecten voor een specifieke accreditatienorm? Dan wordt dit veroorzaakt door de overgang naar nieuwe versies van schema's, normen of regelgeving. Deze projecten worden behandeld als uitbreidingsprojecten, maar hebben een andere dynamiek dan reguliere scope-uitbreidingen, en daardoor een kortere doorlooptijd. In 2019 waren dergelijke projecten niet aan de orde. De stijging van het aantal scope-uitbreidin-

gen voor de medische laboratoria houdt gelijke tred met het aantal accreditaties voor deze norm.

Ook voor uitbreidingsprojecten is de spreiding van de gemiddelde doorlooptijden hoog. Deze varieert van 1 tot 14 maanden. Over 99% van de uitbreidingsprojecten is binnen 12 maanden besloten. De gemiddelde doorlooptijd per scope-uitbreiding komt in 2019 met 177 dagen iets hoger uit dan in 2018.



Interpretatiegeschillen

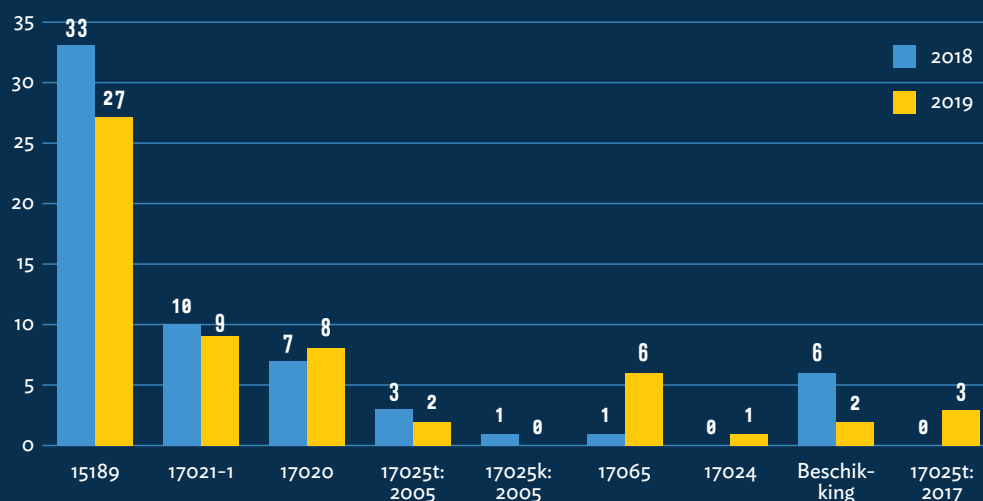
Als een RvA-beoordelingsteam van mening is dat een klant niet aan de eisen voldoet, schrijft het team een zogenoemde *afwijking*. Het kan zijn dat de klant het niet eens is met de interpretatie van de eisen door het team. De beoordeelde partij heeft in dat geval de mogelijkheid melding te maken van een interpretatiegeschil. De behandeling van zo'n geschil wijst uit hoe de norm moet worden geïnterpreteerd. Ten opzichte van 2018 is het

aantal ingediende geschillen in 2019 toegenomen, van 65 naar 90. Het totale aantal ontvankelijke (en daarom in behandeling genomen) geschillen is de afgelopen 3 jaar echter min of meer gelijk gebleven, en schommelt rond de 60.

In 2018 en 2019 hebben we relatief veel geschillen met betrekking tot de norm ISO 15189 ontvangen. De behandeling hiervan heeft bij alle betrokkenen tot een verduidelijking van de interpretatie van deze norm geleid. We hebben de uitkomsten ook

meegenomen in de opleiding van beoordelaars, waarbij extra aandacht is besteed aan de formulering van afwijkingen. Daarnaast hebben we de procedure voor de behandeling van geschillen aangepast: de teamleider reageert nu als eerste op een geschil, door samen met de klant nog eens naar de formulering van een afwijking te kijken. Vaak leidt dat in korte tijd tot meer duidelijkheid over de afwijking bij de klant of tot een herformulering van de afwijking door de teamleider, en kan de geschillenprocedure daarmee worden afgerond.

Interpretatiegeschillen per norm:



De uitkomsten van interpretatiegeschillen:

Per ultimo	2019	2018
Totaal aantal geschillen	89	60
Afwijking door teamleider geherformuleerd na overleg	4%	7%
Afwijking door teamleider ingetrokken na overleg	17%	13%
Afwijking ongewijzigd gehandhaafd	28%	27%
Afwijking gehandhaafd, maar geherformuleerd	1%	10%
Afwijking (deels) ingetrokken	7%	25%
Andere uitkomst geschil	3%	3%
In behandeling	3%	12%
Niet ontvankelijk	36%	3%
Totaal	100%	100%

Geschorste accreditaties (voor de gehele scope)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2019	Opgelegd 2019	Totaal 2019	Vrijwillig 2018	Opgelegd 2018	Totaal 2018
Certificatie	0	1	1	1	0	1
Inspectie	0	0	0	1	0	1
Kalibratielaboratoria	0	0	0	1	0	1
Testlaboratoria	0	1	1	4	0	4
Medische laboratoria	0	0	0	0	1	1
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	0	2	2	7	1	8

Ingetrokken accreditaties (voor de gehele scope)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2019	Opgelegd 2019	Totaal 2019	Vrijwillig 2018	Opgelegd 2018	Totaal 2018
Certificatie	3	0	3	3	0	3
Inspectie	0	0	0	6	1	7
Kalibratielaboratoria	3	0	3	1	0	1
Testlaboratoria	5	1	6	7	0	7
Medische laboratoria	5	0	5	5	0	5
Overig	0	0	0	2	0	2
Totaal RvA-merk	16	1	17	24	1	25

Geschorste accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2019	Opgelegd 2019	Totaal 2019	Vrijwillig 2018	Opgelegd 2018	Totaal 2018
Certificatie	0	7	7	0	1	1
Inspectie	0	0	0	0	0	0
Kalibratielaboratoria	0	0	0	1	0	1
Testlaboratoria	7	0	7	0	0	0
Medische laboratoria	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	7	7	14	1	1	2

Ingetrokken accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2019	Opgelegd 2019	Totaal 2019	Vrijwillig 2018	Opgelegd 2018	Totaal 2018
Certificatie	6	0	6	1	0	1
Inspectie	1	0	1	1	0	1
Kalibratielaboratoria	1	0	1	0	0	0
Testlaboratoria	1	0	1	6	0	6
Medische laboratoria	40	0	40	29	0	29
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	49	0	49	37	0	37

8

Beknopt financieel overzicht

De RvA heeft zowel statutair als op grond van de Europese Verordening 765/2008 geen winstdoelstelling. Onze onafhankelijkheid is geborgd via de Wet aanwijzing nationale accreditatieinstantie en door een moderne governance-structuur met een raad van toezicht, commissie accreditaties, college van voorzitters bezwarencommissie, adviespanel belanghebbenden en gebruikersraad. Wij borgen onze onafhankelijkheid ook door een gezonde vermogenspositie. Daarmee zijn we weerbaar voor financiële risico's die kunnen ontstaan, bijvoorbeeld als klanten zouden besluiten de accreditatie te beëindigen.

Jaarrekening

De hiernaast staande cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2019. De volledige jaarrekening kunt u downloaden via onze website (www.rva.nl) of bij ons opvragen via communicatie@rva.nl.

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Sinds 2018 wordt de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 640 'Organisaties-zonder-winststreven' (RJ 640) gehanteerd.

Winst-en-verliesrekening (x € 1000)

Resultaten	Begroot 2019	2019	2018
Netto-omzet	13.953	14.470	14.595
Lasten			
Personeel	8.209	8.183	8.161
Kosten uitbesteed werk	3.529	3.863	4.103
Reis- en verblijfskosten	600	779	750
Afschrijvingen vaste activa	104	95	124
Overige kosten	1.849	1.549	1.277
Totale lasten	14.291	14.469	14.415
Som van baten en lasten	-338	1	180
Rentebaten	3	1	2
Resultaat	-335	2	182
Kosten ten laste van bestemmingsfonds	350	131	-
Toevoeging aan bestemmingsfonds	-	-170	-170
Mutatie egalisatie- en overige reserve	15	-37	12

Balans per 31 december (x € 1000) na resultaatbestemming

Activa	2019	2018
Vaste activa	279	373
Vorderingen en overlopende activa	3.818	3.797
Liquide middelen	2.852	3.532
Totaal	6.949	7.702
Passiva	2019	2018
Eigen vermogen	4.210	4.208
Kortlopende schulden en overlopende passiva	2.739	3.494
Totaal	6.949	7.702

De vermogensbehoefte is in 2014 geëvalueerd en wordt in 2020 opnieuw geëvalueerd. De in 2010 gewijzigde status van de RvA naar een zelfstandig bestuursorgaan vormde een van de redenen om het na te streven weerstandsvermogen (eigen vermogen +/- bestemmingsfonds) de komende jaren te maximeren op 4 miljoen euro. De omvang van het weerstandsvermogen per ultimo 2019 bedraagt 3.772.984 euro; per ultimo 2018 was dit 3.809.804 euro.



**VERTROUWEN
VRAAGT OOK OM
DE MOGELIJKHEID
TOT CONTROLE.**

Verdeling van de gefactureerde tijd

Over het soort onderzoek:

Type beoordeling	2019 (totaal aantal dagen 8.724 = 100%)	2018 (totaal aantal dagen 8.680 = 100%)	2017 (totaal aantal dagen 8.817 = 100%)
Initiële beoordeling	7%	5%	5%
Uitbreiding	8%	7%	8%
Herbeoordeling	18%	17%	23%
Controlebeoordeling	57%	51%	43%
Bijwoning	9%	10%	10%
Transitie naar ISO 15189	1%	10%	11%
Totaal	100%	100%	100%

Opgesplitst naar de rol in het beoordelingsteam:

Rol	2019 (totaal aantal dagen 8.724 = 100%)	2018 (totaal aantal dagen 8.680 = 100%)	2017 (totaal aantal dagen 8.817 = 100%)
Lead-assessor	43%	45%	44%
Assessor	11%	11%	10%
Vakdeskundige	46%	44%	46%
Totaal	100%	100%	100%

Inclusief de beoordeling van corrigerende maatregelen en bijwoningen:

Inzet	2019 (totaal aantal dagen 8.724 = 100%)	2018 (totaal aantal dagen 8.680 = 100%)	2017 (totaal aantal dagen 8.817 = 100%)
Op locatie klant	48%	47%	47%
Voorbereiding/rapportage	49%	50%	50%
Reizen buiten Nederland	3%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%



*Bijdragen aan de financiële weerbaarheid van onze organisatie, door risico's te onder-
vangen: daar zit voor mij de uitdaging.*

Evert van Beekhuizen,
Manager Finance & Control

COLOFON

© 2020 Raad voor Accreditatie

Tekst

Raad voor Accreditatie, Utrecht

Redactie en interviews

Eefje Gerits, 's-Hertogenbosch

Vormgeving

Andre Klijsen, Henxel

Fotografie

Portretten: Just Justa, Hoofddorp

Foto pagina 53: dixkom/shutterstock.com

Drukwerk

Damen Drukkers, Werkendam

Oplage

2.600

Raad voor Accreditatie

Daalseplein 101

3511 SX Utrecht

Postbus 2768

3500 GT Utrecht

Telefoon: +31 (0)30 239 45 00

E-mail: contact@rva.nl

Websites

www.rva.nl en www.werkenvoorderva.nl

Volg ons op LinkedIn

www.linkedin.com/company/raad-voor-accreditatie/

Utrecht, mei 2020

WIJ ZORGEN ERVOOR
DAT UW VERTROUWEN IN
PRODUCTEN EN DIENSTEN
GERECHTVAARDIGD IS.

