



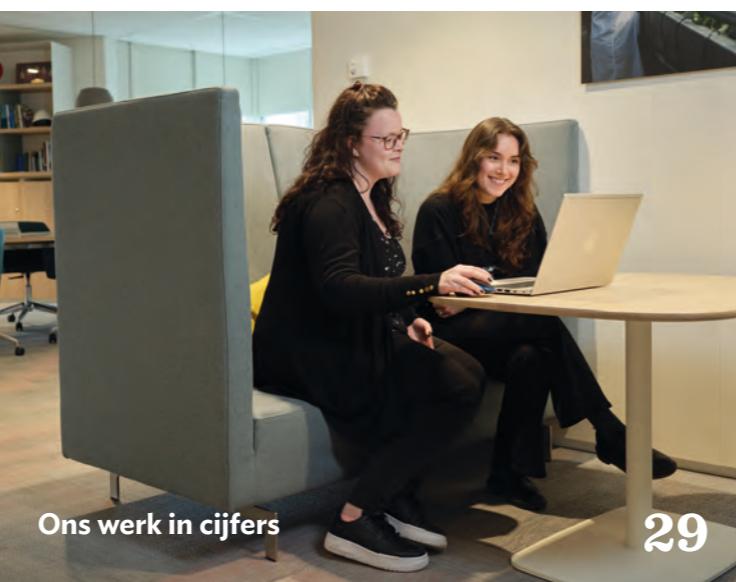
Met vertrouwen vernieuwen

PUBLIEKSVERSLAG 2022

Inhoudsopgave



Interview
Gerdine Keijzer-Baldé



Voorwoord

2022 was een roerig jaar met tot maart aanhoudende coronamaatregelen, de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis. Deze externe ontwikkelingen raken ook de Raad voor Accreditatie (RvA), de collega's, klanten en overige stakeholders. De intensiteit waarmee de raad van toezicht met het bestuur heeft overlegd over de stand van zaken is het afgelopen jaar versterkt. In tijden van onzekerheid is het belangrijk om het bestuur te ondersteunen en van adviezen en feedback te voorzien. Mooi om te zien hoe alle RvA-collega's er met elkaar de schouders onder hebben gezet om het werk van de klanten zo goed mogelijk door te laten gaan.

Wij hebben met veel waardering kennismogenomen van de door het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) toegekende subsidies die bijdragen aan de noodzakelijke digitale transformatie van de RvA. Dit is belangrijk om ook in de toekomst relevant te blijven en slagvaardig in te spelen op behoeften in de (klant)markten.



De raad van toezicht wordt in elke vergadering geïnformeerd over de voortgang en concrete resultaten van de ingezette verandertrajecten en stelt zich op als kritisch klankbord voor de implementatie in de organisatie én de wijze waarop klanten en andere stakeholders bij deze veranderingen worden betrokken.

Ook 2023 zal weer nieuwe uitdagingen kennen. Wij hebben er alle vertrouwen dat de RvA constructief zal blijven bijdragen aan maatschappelijk relevante thema's en daarmee aan het vertrouwen in producten en diensten in onze samenleving.





Inleiding

Voor u ligt het publieksverslag van de Raad voor Accreditatie (RvA). Hierin leggen wij verantwoording af over onze activiteiten en resultaten in 2022. Als organisatie die vertrouwen uitspreekt, vinden wij het belangrijk om zelf ook transparant te zijn. 2022 was, wederom, een bijzonder jaar. Een jaar waarin het begrip ‘crisis’ vaak centraal stond in de dagelijkse media. Ondanks deze teneur, zijn wij met veel elan blijven werken aan het vergroten en versterken van vertrouwen in producten en diensten. ‘Met vertrouwen vooruit’ – dat is ons motto. We streven continu naar doorontwikkeling en vernieuwing van onze processen, dienstverlening

en samenwerkingen. Vernieuwing stond in 2022 nadrukkelijk centraal. Het was het jaar waarin we extra subsidies aangevraagd hebben voor de doorontwikkeling op een aantal terreinen. Deze subsidies van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) ten behoeve van de programma’s ‘Informatiegestuurd Werken’ (IGW) en ‘Werk aan Uitvoering’ (WaU) hebben een extra impuls gegeven aan onze organisatieontwikkeling en -vernieuwing, alsook aan de realisatie van ons strategisch plan 2021-2025: ‘Ondernemen in vertrouwen’. Vandaar ook de titel van dit verslag: Met vertrouwen vernieuwen.

Roeland Nieuweboer en Joep de Haas
Bestuursteam RvA



**Met vertrouwen
vooruit:
dat is ons motto**



1

Met vertrouwen vernieuwen

Het is onze ambitie om accreditatie – als onderdeel van de hele kwaliteitsinfrastructuur – relevant te houden en toekomstbestendig te maken. Daarom werken wij hard aan een organisatie die steeds meer robuust, innovatief en vernieuwend is. Die openstaat voor nieuwe ideeën en samenwerkingen. Die haar ramen en deuren verder opent en actief naar buiten gaat.

De RvA werkt bewust vanuit haar missie en visie: vertrouwen uitspreken. Iedereen binnen de RvA raakt daar meer en meer van doordrongen. Al eerder zijn we gestart met het vergroten van de autonomie, veerkracht en samenwerking van de verschillende interne teams, onder de noemer ‘Krachtige Teams’. Dit omdat de RvA ambitieus is en alle collega’s nodig heeft om haar ambities te verwesenlijken. Dat wil niet zeggen dat alles perfect verloopt. Soms is het twee stappen vooruit en één achteruit; mensen vertrekken, we hebben zelf ook nog veel te leren in de uitvoering van projecten en soms worden we verrast door een partner of leverancier. Met de lancering van

de Krachtige Teams willen wij illustreren dat een grotere autonomie van collega’s een voorwaarde is als we onze klantgerichtheid willen vergroten. We boeken daarin ook vooruitgang, zo blijkt uit de cijfers die wij presenteren in dit publieksverslag. Doorloop- en aanvraagtijden worden namelijk nog steeds korter. En om dat zo te houden, hebben wij u als klant daar soms hard bij nodig.

Werk aan vernieuwing

Marktgericht werken: nieuwe normen sneller naar de markt

Veel van onze klanten begeven zich steeds meer én sneller op nieuwe markten waar hun klanten om vragen. Het belang voor een korte ‘time to market’ is soms groot. De RvA werkt er hard aan om nieuwe normen onder accreditatie te brengen. Dat vraagt prioritering en een andere inzet van onze mensen.

Wij nemen u mee langs een aantal nieuwe normen waar de RvA in 2022 mee is gestart om onder accreditatie te brengen. De EN-ISO/IEC 17029 is een nieuwe norm, die van toepassing is

Hoe luiden onze missie en visie?

Burgers en bedrijven willen kunnen vertrouwen op de kwaliteit van producten en diensten.

Met accreditatie verrijken en versterken wij dat vertrouwen. Dagelijks beoordelen wij de competente, consistente en onpartijdige bedrijfsuitoefening van bedrijven en instellingen. Deze bedrijven en instellingen testen, inspecteren en certificeren – zij spelen een cruciale rol in het waarborgen van de kwaliteit van producten en diensten.

Wij doen ons werk op deskundige, transparante en onbevoordeelde wijze. Met een accreditatieverklaring bevestigen wij ons vertrouwen. Dit draagt bij aan een duurzame en goed functionerende internationale samenleving, met een open handelsverkeer en ruimte voor innovatie.

op validatie en verificatie van claims. De norm wordt door de RvA gebruikt voor accreditatie van validatie- en verificatie-instellingen. De instellingen die geaccrediteerd zijn voor verificatie van broeikasgassen op basis van de ISO 14065, moeten uiterlijk eind 2023 ook aan de eisen van

Onze strategie en ambities

De RvA heeft in 2022 veel werk gemaakt van het verder implementeren van de Strategie 2021-2025. Hiervoor hebben we een roadmap ontwikkeld die ons ondersteunt in de gerichte uitvoering van projecten en programma's.

De hoofdambities van onze strategie zijn:

- ✓ We willen relevant en toekomstbestendig zijn, door markt- en klantgerichter te werken, met nieuwe waardeproposities, door ‘klanten helpen leren’ als uitgangspunt te nemen en door een betere dienstverlening met kortere doorlooptijden te bieden.
- ✓ Daarvoor hebben wij competente mensen en krachtige teams nodig.
- ✓ Heldere communicatie is van groot belang. Het opent deuren naar (nieuwe) netwerken en vergroot de bekendheid met accreditatie.
- ✓ We zijn ons bewust van het belang van informatieveiligheid in het kader van onze reputatie en wanneer het gaat om de belangen van onze klanten.
- ✓ Samen met publieke toezichthouders en beleidsdepartementen werken we aan een versterking van het toezichtstelsel en de kwaliteitsinfrastructuur.

de nieuwe EN-ISO/IEC 17029 voldoen. In december organiseerde de RvA voor ongeveer 50 deelnemers een webinar over het belang van de toepassing van de ISO/IEC 17029. De norm biedt op uitstekende wijze een gemeenschappelijk kader voor de validatie en verificatie van allerlei beweringen oftewel claims, zoals milieu-claims, ethische claims en vergelijkende claims. Een uiterst actuele en relevante activiteit als we kijken naar het aantal beweringen dat organisaties en bedrijven bijna dagelijks doen over hun producten en diensten.

De strijd tegen cyberaanvallen

Samen met de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (voorheen Agentschap Telecom) werkt de RvA aan de implementatie van de accreditatie van certificatie-instellingen en laboratoria voor de Cybersecurity Act. Certificatie is voorlopig nog vrijwillig binnen deze verordening; accreditatie is verplicht. De CSA is een verordening waarmee de Europese Unie grensoverschrijdende cyberaanvallen beter het hoofd wil bieden. Onder de CSA-certificerings-schema's kunnen IT-producten, -diensten en -processen gecertificeerd worden op het gebied van cybersecurity. Het eerste schema dat onder de CSA zal worden geïmplementeerd, is het EUCC-schema.

De RvA deed in 2022 een oproep aan geïnteresseerde partijen voor het ontwikkeltraject voor accreditatie betreffende de norm IEC 62433. Bij de procesautomatisering van productieprocessen (die worden aangestuurd door Operationele Technologie systemen (OT-systemen)) spelen andere factoren mee dan bij de automatisering van IT-systeem. Het productieproces mag immers niet langdurig stilvallen. De normenserie IEC 62433 biedt een raamwerk, waarmee een bedrijf of instelling kan aantonen dat het de integriteit en beschikbaarheid van de gebruikte systemen binnen het productieproces waarborgt. Sinds de publicatie van de normen IEC 62433-4-1 en IEC 62433-4-2, ontving de RvA enkele verzoe-



ken voor het accrediteren van activiteiten onder deze normenserie. Aangezien de RvA niet eerder accreditatie verleende voor deze normen, voeren wij eerst een ontwikkeltraject uit. Dit doen wij samen met geïnteresseerde klanten, om zo een stevige beoordelingsaanpak vast te stellen.

Biobanken

In november 2022 heeft een verkennend gesprek plaats gevonden tussen enkele geïnteresseerde biobanken en de RvA. Een biobank is een organisatie die biologisch materiaal en gerelateerde gegevens verzamelt, opslaat en uitgeeft voor onderzoeksdoeleinden. De nieuwe norm voor biobanken is de EN-ISO-20387. De RvA heeft het afgelopen jaar de eerste voorbereidingen getroffen om hier tegen te kunnen gaan accrediteren. Naar aanleiding van dit gesprek

hebben drie biobanken zich aangemeld om deel te nemen aan een pilot. Deze pilot zal uiteindelijk leiden tot het aanbieden van accreditatie tegen de EN-ISO-20387.

Klanten

De RvA spreekt van klanten als het gaat om de geaccrediteerde bedrijven en instellingen; dat geldt ook voor bedrijven die voor het eerst een accreditatie aanvragen. Met het begrip ‘klant’ wil de RvA tot uitdrukking brengen dat zij klantgericht werkt en een hoge mate van dienstverlening nastreeft. Het klantbegrip staat centraal naast onze rol als onafhankelijke autoriteit die zowel nationaal, Europees als mondial toezicht uitoefent op het werk van bedrijven en instellingen die testen, inspecteren, certificeren en kalibreren.



Dit doen we goed:

- ✓ Deelnemers ervaren tijdens de beoordelingsdagen dat er een nieuwe wind waait bij de RvA. Er is veel meer dialoog, met ruimte voor vragen. Daardoor zijn de gesprekken leerzamer. Tijdens het openingsgesprek zien de aanwezige klanten het als een pluspunt dat de nadruk wordt gelegd op gezamenlijkheid: ‘we doen het samen’. Dat bevordert de open sfeer. Daarnaast ervaren de deelnemers het openings- en het slotgesprek als informatief en gericht op verbetering.
- ✓ De mogelijkheid die de RvA-beoordelingsteams hebben om afwijkingen eventueel te kunnen sluiten op basis van een Oorzaakanalyse, Omvanganalyse en (voorgestelde) Oplossing – in de praktijk 3-O-systematiek genoemd – wordt door de klant als positief ervaren.
- ✓ De communicatie met de RvA-contactpersoon is laagdrempelig. Ook de vaste overleggen gedurende het jaar tussen RvA en klant worden als nuttig en prettig ervaren. Van beide kanten is veel bereidheid tot samenwerking.
- ✓ De RvA legt de lat hoog en dat heeft voordelen. RvA-accreditatie erkent daarmee haar eigen kwaliteit.
- ✓ Tot slot is men tevreden over de frequentie van nieuwsbrieven en andere uitingen.

Dit kan beter:

- ✓ Versnellen van het in behandeling nemen en afwikkelen van met name uitbreidingsaanvragen is een punt dat herhaaldelijk genoemd wordt tijdens de bijeenkomsten. Daarnaast klonk het verzoek om ook bij uitbreidingsaanvragen de beoordeling af te sluiten met een slotgesprek.
- ✓ Meer transparantie op de inhoud van de beoordeling, zodat de organisatie zich grondiger kan voorbereiden, was ook een terugkomend punt.
- ✓ Er leeft een brede wens dat de RvA meer gaat functioneren als kennisplatform. Dat kan worden bereikt door een groter aanbod van trainingen te bieden, meer informatie te delen en voorlichting te geven, alsmede de kennisuitwisseling tussen klanten onderling te faciliteren.
- ✓ Wat betreft communicatie ziet men graag meer tussentijdse contactmomenten met de RvA. Naast meer contact met de eigen contactpersoon (PCA), spreekt men voor inhoudelijke vragen liever direct met de Technisch Coördinator Accreditaties (TCA).

Wat we (gaan) doen naar aanleiding van input uit klantbijeenkomsten:

De RvA staat niet stil. Verschillende genoemde verbeterpunten en -wensen hebben we het afgelopen jaar al doorgevoerd of staan op de planning om te realiseren. Rond een aantal genoemde punten lopen al diverse projecten waarvan we de eerste resultaten in de loop van 2023 verwachten. Via de nieuwsbrief, LinkedIn of gerichte mailing aan klanten, houden we u op de hoogte.

Klantbijeenkomsten

In de tweede helft van 2022 organiseerde de RvA vier goedbezochte klantbijeenkomsten. Om de herkenning en uitwisseling tussen de deelnemers te bevorderen, kozen we hierbij voor een indeling op basis van accreditatieregels. Dat werkte goed: er ontstond een levendige dialoog tussen de aanwezigen. De uitwisseling was open en opbouwend kritisch.

Tijdens de vier bijeenkomsten kwamen er twee algemene vragen over onze dienstverlening boven:

- ✓ ‘Hoe kan de RvA klanten terzijde staan bij leren en verbeteren?’
- ✓ ‘Hoe vindt u dat nu gaat tijdens communicatiemomenten in het accreditatieproces?’

Daarna volgden één of meerdere accreditatieregelspecifieke vragen, die verschillen per klantgroep. In dit verslag en in het kader hiernaast leggen we u de meest genoemde punten voor. Daarnaast beschrijven we wat de RvA al doet of gaat doen met de input vanuit deze bijeenkomsten.

Wegwijstrainingen

De RvA is in 2021 begonnen met wegwijstrainingen voor klanten. Bedoeling is om nieuwe klanten, of nieuwe collega's van reeds bestaande klanten, kennis te laten maken met de RvA. Met deze training helpen wij RvA-klanten om zich optimaal voor te bereiden op een (her)beoordeling of uitbreidingsonderzoek. Doel is dat de klanten begrijpen wat de rol is van de RvA (ook in breder perspectief) en wat onze aanpak is. Daarnaast werkt een bezoek aan ons kantoor hopelijk drempelverlagend om sneller met ons het contact aan te gaan – iets dat wij erg belangrijk vinden. In 2022 zijn negen trainingen georganiseerd met in totaal 86 deelnemers. De ruime meerderheid van de deelnemers is erg tevreden, tegelijkertijd streven wij naar continue verbetering van de opzet en de uitvoering op basis van de behoeften en wensen van de deelnemers. Begin

2023 is de training inhoudelijk geëvalueerd. We zullen de training waar nodig aanpassen.

Stakeholders

De RvA staat niet op zichzelf. Het bestuur en het management spannen zich in om belanghebbenden actief bij de opgave van de RvA te betrekken. Voor de RvA is dat belangrijk omdat zij deel uitmaakt van de kwaliteitsinfrastructuur. Samen met het Nederlandse Normalisatie Instituut (NEN) en de instellingen die testen, inspecteren en certificeren (de TIC-bedrijven). Deze uitvoerders zijn voor een groot deel vertegenwoordigd door twee brancheorganisaties Fenelab en NVCi (Koninklijke Vereniging van de Nederlandse Chemische Industrie). Naast technisch-beleidsmatige overleg voert het RvA-bestuur meer bestuurlijk georiënteerde overleggen met Fenelab en NVCi. Wij zien deze overleggen als zeer nuttig omdat to-the-point-onderwerpen op tafel komen. Het overleg met de Vereniging van Schemabeheerders (VvS) is goed gebruikt om verder te komen in de zoektocht naar wederzijdse rollen ten aanzien van schema's.

Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder meer de uitkomsten van de klantarena's, de digitalisering, de continue zoektocht naar technisch assessoren (TA's), doorlooptijden en de opzet van de IAF CertSearch Database. Om klanten bekend te maken met dat laatste vraagstuk heeft de RvA begin 2022 twee online meetings voor klanten georganiseerd.

Eind 2022 is een breder overleg met stakeholders gestart om de bijdrage die de gehele kwaliteitsinfrastructuur zou kunnen brengen op grote maatschappelijke vraagstukken, als klimaat en energie, meer over het voetlicht te brengen. Naast Fenelab, NVCi en VvS zijn de negen medische beroepsverenigingen een belangrijke stakeholder. De RvA heeft de wens om een gezamenlijk overleg te realiseren met hen. Er is veelvuldig en constructief contact geweest met

deze beroepsverenigingen, mede in het kader van COVID-19 en vanwege een nieuwe EA (European Cooperation for Accreditation)-eis.

Ministeries

De RvA ziet de ministeries tevens als een belangrijke stakeholder. Dit vloeit voort uit het feit dat de wetgever bijvoorbeeld certificering onder accreditatie soms inzet als beleidsinstrument. Die mogelijkheid is jaren geleden ontstaan. Ministeries waar veel contact mee is, zijn in ieder geval Infrastructuur en Waterstaat (bijvoorbeeld over Kwalibowetgeving), Binnenlandse Zaken (over bouwproducten) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (bijvoorbeeld over eindcertificering asbest). Omdat accreditatie een heel specifiek beleidsinstrument vormt, is het van belang dat beleidsmedewerkers van het Rijk kennis hebben van dit instrument en van de gehele kwaliteitsinfrastructuur. Op voorspraak van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft de RvA een training gegeven aan meer dan dertig beleidsmedewerkers van de verschillende ministeries. Deelnemers participeren zeer actief en deze training krijgt zeker nog een vervolg. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat heeft daarbij een iets afwijkende positie. Zij is naast ‘klant’, tevens de beleidsverantwoordelijke en de ‘eigenaar’ van de RvA als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Onderliggens is de RvA een private ZBO vanwege haar oorsprong vanuit het bedrijfsleven en haar stichtingsvorm. Wij ervaren veel steun van dit ministerie aangaande accreditatie als beleidsinstrument. Ze hebben goed zicht op onze organisatieontwikkeling en zijn zeer nauw bij ons betrokken. Wij ervaren hun input op onze programmavoorstellen ‘Informatiegestuurd Werken’ en ‘Werk aan Uitvoering’ als positief-kritisch.

Werk aan Uitvoering

De RvA participeert in een overleg van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat in het kader van ‘Werk aan Uitvoering’. Werk aan

Uitvoering is een overheidsbreedprogramma wat ontstaan is na de toeslagenaffaire. Naar aanleiding hiervan is een probleemanalyse opgesteld. Uitkomst is dat er een balans moet zijn tussen wat de politiek belooft aan de samenleving en wat de uitvoeringsorganisaties van de overheid kunnen waarmaken. Door de jarenlange groei van complexiteit wordt veel gevraagd van het aanpassingsvermogen van uitvoeringsorganisaties van de overheid. Tegelijkertijd wordt een hoogwaardige dienstverlening verwacht want daar staan deze organisaties ook voor. Verder komen er almaar meer regels bij en stelt de mondige burger of klant steeds hogere eisen. Met het programma Werk aan Uitvoering bouwt de overheid onder meer aan betere dienstverlening en aan versnelling van haar digitale agenda. Tegelijkertijd wordt er ook iets van de politiek gevraagd.

Gebruikersraad

In 2022 hebben wij in aanwezigheid van het grootste deel van ons MT – net als in andere jaren – twee keer (in april en oktober) overleg gehad met de vertegenwoordigers van onze klanten in de Gebruikersraad. Het lukt ons met deze klantvertegenwoordigers steeds beter om niet alleen operationele onderwerpen, zoals doorlooptijden, aan de orde te stellen, maar ook belangrijke issues die in de markt spelen te verkennen. Zo spraken wij afgelopen jaar over digitalisering, informatieveiligheid en informatiegericht werken, ontwikkeling van nieuwe accreditatiедiensten op basis van de klantvraag (zoals accreditatie van cybersecurity, biobanking en duurzaamheidsclaims), mogelijkheden om doorlooptijden te verkorten en over de uitkomsten van de klantarena’s. Dit overleg wint gestaag aan diepte en inhoud en draagt daarmee bij aan de verbetering van het stakeholdermanagement, zoals beschreven in de vastgestelde RvA-strategie.

Strategisch adviesforum & ‘Informatiegestuurd Werken’

De RvA richtte in 2022 het Strategisch advies-

forum op om themagericht in dialoog te gaan met haar stakeholders. ‘Informatiegestuurd Werken’ was het thema van de eerste bijeenkomst, gehouden op 2 juni 2022. Deelnemers uit de kwaliteitssector en overheid gingen aan de hand van vragen met elkaar in gesprek over dit actuele onderwerp. Hoe zet je data-analyse in bij een accreditatiebeoordeling? Welke uitdagingen kom je tegen bij informatiegestuurd werken in de kwaliteitsketen en welke meerwaarde heeft het? In het kader van het programma ‘Informatiegestuurd Werken’ vindt de RvA het belangrijk om hierover met stakeholders in gesprek te gaan. De deelnemers waren het erover eens dat informatiegestuurd werken grote meerwaarde heeft. Deze meerwaarde vinden zij onder meer in de mogelijkheid tot benchmarken van bedrijven en instellingen, waarbij zij meer inzicht krijgen in hun prestaties en de kwaliteit die zij leveren. Ook kan verkregen business intelligence helpen te harmoniseren. De stakeholders erkenden echter ook dat er uitdagingen op de weg liggen, zoals het genereren van kwalitatief bruikbare data. In dit kader leest u op pagina 20 een interview met de heer Pieter Vos, voorzitter van Fenelab, die hier dieper op in zal gaan.

In 2023 organiseert de RvA opnieuw een bijeenkomst voor het Strategisch adviesforum. Deze bijeenkomst zal zich richten op het thema ‘Duurzaamheid’.

Onpartijdigheidsoverleg

Het is belangrijk dat de RvA onpartijdig is in haar handelen. Het betrekken van belanghebbenden bij het proces voor het waarborgen van de onpartijdigheid sluit aan bij de norm waar de RvA aan moet voldoen, de ISO/IEC 17011. Vanwege een herziene opzet van het (voormalig) Adviespanel Belanghebbenden is in 2022 het RvA Onpartijdigheidsoverleg ingesteld om de onpartijdigheid van de RvA te toetsen en het bestuur hierover te adviseren. Onder leiding van de vicevoorzitter van de raad van toezicht van de RvA hebben de acht deelnemers (vertegenwoordigers van RvA’s belanghebbenden/stakeholders) een door het management opgestelde risicoanalyse over de onpartijdigheid van de RvA bediscussieerd. De totstandkoming van en de methodiek achter de risicoanalyse is vooraf door een onafhankelijke externe accountant getoetst. De uitkomsten van het Onpartijdigheidsoverleg hebben waardevolle adviezen opgeleverd.



Interview Gerdine Keijzer-Baldé

‘Willen we het vertrouwen in de overheid herstellen? Dan moeten we uitvoering en toezicht goed in het spel brengen.’

Als plaatsvervangend secretaris-generaal bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat is Gerdine Keijzer-Baldé een van de drijvende krachten achter de WaU (Werk aan Uitvoering), een overheidsbreed programma om de publieke dienstverlening te verbeteren. ‘We hebben er binnen ons ministerie bewust voor gekozen om uitvoerders én toezichthouders, groot én klein, bij dit programma te betrekken. Want ze hebben allemaal een taak te vervullen.’

Vanuit welke maatschappelijke behoefte is de WaU ontstaan?

‘Het vertrouwen in de overheid neemt al jaren af. Dat is een bekend gegeven. We zijn er om de belangen van burgers en bedrijven te borgen, maar laten daarin ook weleens steken vallen. Soms met verstrekende gevolgen, zoals we bij de toeslagenaffaire hebben gezien. Hoe komt dat? Er zijn natuurlijk meerdere oorzaken, maar het heeft zeker ook te maken met de kloof die er tussen de beleidsdepartementen en hun uitvoerings- en toezichtorganisaties bestaat.’

Keijzer-Baldé vindt er geen doekjes om: ‘Er heerst in het Haagse toch een sfeer dat de be-

leidsdepartementen het voor het zeggen hebben. Willen we beter aansluiten op de behoeften van burgers en bedrijven? Dan moeten we uitvoering en toezicht goed in het spel brengen. Want zij staan midden in de samenleving en weten wat er speelt. In dat licht is de WaU opgetuigd.’

Waar ligt de kracht van dit programma?

Resoluut: ‘Dat we aan meerdere sporen tegelijk werken. We kijken bijvoorbeeld hoe we regelgeving minder complex kunnen maken, zodat uitvoeringsorganisaties ermee uit de voeten kunnen en burgers en bedrijven begrijpen wat er van ze verwacht wordt. Dat lukt alleen als beleidmakers uit hun ivoren torens komen en uitvoerders al aan de voorkant bij regelingen betrekken. Dus niet in die reflexstand schieten: “We hebben een subsidieregeling voor zonnepanelen gemaakt. Kunnen jullie die voor ons uitvoeren?” Maar de uitvoeringsexpertise meteen aan tafel vragen: “We willen dat meer gezinnen hun huis verduurzamen. Hoe kunnen we dat het beste regelen?”

Daarnaast buigen we ons over andere grote problematieken. Hoe maken we werken in de uitvoering bijvoorbeeld aantrekkelijker? En hoe



versnellen we de digitaliseringsslag bij uitvoeringsorganisaties? Zo volgen we zes sporen naar een beter presterende overheid.’

Een beter presterende overheid...

Wat betekent dat concreet?

‘Het gaat erom dat je als taakorganisatie doet waarvoor je bent opgericht. Burgers en bedrijven moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheidsorganen waarmee ze te maken hebben op de juiste manier met hun vraagstukken omgaan. Zorgvuldig, deskundig, adequaat, tijdig, transparant... En het heeft te maken met klantvriendelijk en klantgericht zijn. Met bejegening: hoe communiceer je op een prettige en begrijpelijke manier met burgers en bedrijven?’ Lachend: ‘Het zijn wat ouderwetse begrippen, maar ze dekken wel de lading.’

Kun je een voorbeeld geven?

‘Zeker. Neem de digitale dienstverlening. Je hebt bijvoorbeeld Mijn RVO, maar ook Mijn SVB, Mijn UWV, Mijn KVK – en zo kan ik nog wel even doorgaan. Onbegrijpelijk! Het weerspiegelt de enorme verkokerij binnen de overheid: organisaties die allemaal naast elkaar werken. De WaU stimuleert juist dat we de handen ineenslaan om de publieke dienstverlening te verbeteren. Zodat problemen die in de uitvoering ontstaan – zoals in de toeslagenaffaire natuurlijk to the max is gebeurd – niet doorwerken naar andere organisaties. Dat zal echt gaan helpen om het vertrouwen van burgers en bedrijven te vergroten. Maar zover zijn we nog niet. Ik verwacht dat we het werkelijke effect pas over een aantal jaren zullen zien.’



Gerdine Keijzer-Baldé

Studie

Studeerde Geschiedenis aan de Rijksuniversiteit Leiden

Werk

- Is sinds 2020 plaatsvervarend secretaris-generaal bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Vervulde voor die tijd onder andere de functie van algemeen directeur bij DICTU en directeur bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Trivia

Is een groot liefhebber van historische tv-documentaires en podcasts en houdt van reizen met een beetje afzien: ‘Dan heb ik het over bloedhitte en een cultuurshock – ik ga dus niet backpacken!’

De WaU stelt ook budget beschikbaar om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren?

‘Uitvoerings- en toezichtorganisaties kunnen via de WaU inderdaad aanvragen indienen. We zien mooie initiatieven voorbijkomen. De Kamer van Koophandel heeft bijvoorbeeld met middelen van de WaU een tool ontwikkeld om ondernemers te helpen de juiste SBI-codes (Standaard Bedrijfsindeling) te selecteren. Dat maakt het niet alleen een stuk makkelijker voor ondernemers, maar voorkomt ook dat ze op een later moment geen aanspraak kunnen maken op een subsidie of tegemoetkoming, omdat ze per ongeluk de verkeerde code hebben gekozen. Voor dit soort initiatieven is vaak geen budget; er zijn andere prioriteiten. Dus belanden ze op het lijstje ‘nice to have’. De WaU geeft nét dat zetje om hiermee aan de slag te gaan.’

Tot slot: hoe kijk je naar de waarde van accreditatie, in het algemeen en in relatie tot de WaU?

Enthousiast: ‘De RvA omarmt dit programma. Dat vind ik zo leuk! Het is een relatief kleine organisatie met een kleine financiële beurs. Ze hebben heel verstandig en tijdig ingezien dat ze deze middelen kunnen benutten om ook hun dienstverlening te verbeteren. Ze weten precies waar ze mee bezig zijn en aan welke knoppen ze moeten draaien om hun werk goed te doen, te innoveren. En om het beleidsinstrument accreditatie beter onder de aandacht te brengen. Want accreditatie is een heel effectief instrument voor kwaliteitsborging. Maar je moet er wel een podium voor krijgen. Ik vind het mooi om te zien dat ze die kans met beide handen aangrijpen.’

Internationale samenwerking

De voorzitter van de raad van bestuur is sinds 1 januari 2021 lid van de Executive Board van de EA en is in 2022 herkozen voor een tweede termijn. Een Lead Assessor is in dezelfde ledenvergadering verkozen tot voorzitter van het Certification Committee, de EA-CC 2022 heeft weer sterk in het teken gestaan van een aantal beleidmatige zaken dat speelt bij de IAF (International Accreditation Forum), zoals de opbouw van een internationale database en de fusie van IAF met de International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). Daarnaast is van RvA-zijde veel tijd geïnvesteerd om naast de General Assembly een C-level-meeting te organiseren voor de topmanagers van de Europese accreditatieinstellingen over strategische ontwikkelingen. Deze meeting, die direct plaatsvond na de General Assembly-meeting van november, was een groot succes.

Accreditatie is mensenwerk

De coronapandemie heeft in 2022 een nijleffect met tamelijk grote financiële gevolgen gehad op de RvA. In de periode november 2021 tot en met april 2022 hebben 11 van de 38 collega's, projectcoördinatoren accreditaties (pca's) van de afdeling Operations ontslag genomen. Veelal gebeurde dat vanuit het idee om hun ambities op andere wijze vorm te geven. Dit leidde tot enorme gaten in de planning van beoordelingen en hercontroles. Het MT van de RvA heeft daarop maatregelen genomen, zoals het aantrekken van een fulltime planner en het overdragen van taken van de afdeling Operations naar andere teams. Veel bedrijven en instellingen worstelen met de gespannen arbeidsmarkt. Zo ook de RvA. In 2022 zijn veel vacatures gevuld en heeft de RvA 23 nieuwe collega's aangenomen. Ook hebben we acht uitzendkrachten een arbeidsovereenkomst aangeboden om hen te binden aan de RvA. Onze arbeidsmarktstrategie is aangescherpt. Voor de werving van pca's is een nieuw, aanspre-

kender profiel opgesteld. Vacatureteksten zijn verbeterd en het wervingsproces is versneld. Met name een kortere doorlooptijd van het wervings- en selectieproces blijkt erg belangrijk.

Human Resource Management

Eind 2022 had de RvA 107 medewerkers vast in dienst (gemiddelde 2022: 96 fte). Daarnaast is er een pool van circa 30 externe gecontracteerde Lead assessoren en circa 530 externe uit het werkveld inhoudelijke deskundigen.

Vernieuwende processen

De digitale transformatie van de RvA zet zich steeds verder door. In 2022 is een nieuwe versie van de rapportagetool in gebruik genomen waardoor de aanvankelijke performance-problemen zijn opgelost. De nieuwe versie ondersteunt ook multinorm-onderzoeken waardoor nu alle onderzoeken met behulp van de planningstool PRISMA uitgevoerd worden. De eerste versie van de planningstool is in gebruik genomen waardoor de planning nu al effectiever en efficiënter verloopt.

De overheid wil – zoals hierboven beschreven – de publieke dienstverlening verbeteren en is daartoe het interdepartementaal programma ‘Werk aan Uitvoering’ gestart. Aan dit programma zijn geldelijke middelen verbonden. De RvA heeft in het kader van dit programma in 2022 een aanvraag gedaan voor een drietal projecten en deze opgestart: het optimaliseren en digitaliseren van het aanvraagproces (oplevering Q1 2023), het realiseren van een contactenloket op de website om de communicatie met zowel publiek als bedrijven te verbeteren (livegang januari 2023) en het verbeteren van de registerfunctie (realisatie Q1 2023).

116
medewerkers
in loondienst



26
nieuwe medewerkers
in loondienst

Informatiegestuurd Werken

De RvA zet in op risicotegsteurde accreditatie op basis van objectieve en gevalideerde data en informatie. De RvA creëert hiermee een duidelijker referentiekader voor onze beoordelaars.

Dit zorgt ervoor dat we risico's beter en tijdiger onderkennen, kwantificeren, prioriteren en meenemen in onze beoordelingen. Daarmee worden beoordelingen effectiever en efficiënter. Met deze nieuwe manier van beoordelen, kunnen metadata ontsloten worden, die binnen de keten van beleid, toezicht en uitvoering van groot belang zijn voor de kwaliteit van producten en diensten. Op basis van een meer datagedreven toezicht is het op de lange termijn mogelijk om op een constante en schaalbare wijze markten te monitoren op kwaliteit van hun diensten en producten. Dit zorgt ervoor dat we signalen over problemen vroegtijdig boven water kunnen brengen en waar mogelijk op deze problemen kunnen inspelen. Deze signalen kunnen zowel door de markten zelf als door de overheid worden benut voor gerichte(re) interventies om daarmee het vertrouwen binnen de samenleving te versterken.

Om invulling te geven aan deze ambitie is de RvA met financiële steun van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EKZ) het programma 'Informatiegestuurd Werken' Apollo gestart. De eerste fase van het programma, het realiseren van een technische infrastructuur, data-architectuur met bijbehorende data gover-

nance en de ontsluiting van de interne data naar een datawarehouse, is inmiddels gerealiseerd. In 2023 zullen externe data worden toegevoegd en samen met klanten de eerste pilots uitgevoerd worden.

De basis op orde

Informatieveiligheid

Een belangrijk onderwerp is informatieveiligheid, uitmondend in de terechte vraag van de klant: zijn mijn gegevens veilig bij de RvA?

De RvA hanteert als beveiligingssystematiek de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en werkt via deze systematiek aan continue verbetering. Het afgelopen jaar is de focus vooral intern gericht geweest, met speciale aandacht voor het invoeren van multifactorauthenticatie, single sign-on, uitvoeren van DPIA's (Data Protection Impact Assessments) en het aanscherpen van afspraken met leveranciers. Ook het vervangen van systemen die niet aan de AVG-eisen voldoen, kreeg veel aandacht. Zo zijn Survey Monkey en Mailchimp vervangen door Spotler. Gelukkig zijn er geen noemenswaardige incidenten geweest. Informatiebeveiliging en privacy heeft onze volle aandacht en zal dat blijven krijgen. De RvA heeft regelmatig contact over informatiebeveiligingsonderwerpen met de CIO-office van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Ook zij houden ons scherp en geven advies.

In de maatschappij zien we allen een groeiend aantal incidenten rond cybersecurity. Ook de RvA is zich bewust van de risico's waarbij het gedrag van medewerkers van grote invloed is op de kans van slagen van de poging tot inbraak. Veel is afhankelijk van de discipline van gebruikers: de RvA werkt nadrukkelijk aan de bewustwording hierover.

Met vertrouwen vernieuwen

Doorkijkje naar 2023

2023 zijn we goed begonnen. De bemensing van de RvA is op orde en we gaan verder met tal van



activiteiten waarover u heeft kunnen lezen in dit publieksverslag. Zo gaan we door met het verder digitaliseren van het accreditatieproces. Door de lancering van een aantal tools zet de RvA in op het digitaliseren, optimaliseren en klantvriendelijker maken van het aanvraagproces en het plannen van beoordelingsdagen. Ook werken we aan het verbeteren van onze registerfunctie. Op onze website gaan we op een inzichtelijke en makkelijke manier informatie ontsluiten over onze geaccrediteerde klanten.

We versterken onze internationale samenwerking zoals met de accreditatie-instellingen van Malta en Kroatië en zullen Europese werkgroepen van de EA (European Cooperation for Accreditation) in Utrecht ontvangen.

Daarnaast vinden we het van belang om de publieke waarde van ons werk te benadrukken. Dit betekent dat we met bekende stakeholders expliciet een punt willen maken van de toegevoegde waarde van de kwaliteitsinfrastructuur naar beleidsmakers in Den Haag. Ook willen we met onze klanten stilstaan bij het belang van de publieke waarde van hun werk. De RvA verrijkt als bestuursorgaan van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat het vertrouwen van de test-, inspectie- en laboratorium-

instellingen met een accreditatieverklaring. Maar... het besef van het publieke belang van het werk start bij alle bedrijven en instellingen die de RvA beoordeelt. Het vertrouwen in allerlei vormen van zelfregulering en privaat toezicht moeten we samen blijven verdienen.

Management-review

Eind 2022 is de management-review uitgebreid met MT en bestuur besproken. Alle verplichte onderdelen van RvA's eigen norm (ISO 17011-2017) zijn geëvalueerd en zo nodig voorzien van eventuele aanvullende bevindingen, actie en actiehouders. Het bestuur heeft vastgesteld dat de RvA overall voldoet aan de eisen, wel wordt gewerkt aan enkele verbeterpunten.

Risicoanalyse

Periodiek worden de risico's in kaart gebracht en binnen het management en met de raad van toezicht besproken. Tevens wordt hierbij het proces rond risicomagement geëvalueerd.

Interview Pieter Vos

‘We kunnen zoveel meer met data’

Ze kennen elkaar goed: Pieter Vos, voorzitter van branchevereniging Fenelab, en Roeland Nieuweboer, voorzitter van de raad van bestuur van de RvA. Begin over innovatie en ze zitten allebei op het puntje van hun stoel. ‘We weten elkaar te inspireren om de kwaliteit van ons werk steeds een stapje verder te brengen.’ Een gesprek met twee visionaire denkers, over dataficering in de wereld van conformiteitsbeoordeling en accreditatie.

Wat betekent de snelle opkomst van data voor jullie werk?

PV: ‘Onze leden zijn geaccrediteerde test- en kalibratielaboratoria en inspectie-instellingen. Ons werkeld is breed. Zit er wel of geen salmonella in kipfilet? Geven snelheidsmeters betrouwbare resultaten? Houden gemetselde muren stand in het huidige klimaat? We beoordelen het allemaal. En daarbij spelen data een steeds belangrijkere rol.’

RN: ‘De afgelopen jaren heeft er een vergaande digitalisering plaatsgevonden. Papieren laboratoria zijn datafabrieken geworden en ook de RvA beschikt over bakken met data. Hoe kijk jij daarnaar? Wat betekent dat voor onze beoordelingen?’

PV: ‘Tijdens audits wordt gekeken of we conform de internationale standaard werken. In het geval van laboratoria gaat het dan om de ISO/IEC 17025. Het zegt iets over de kwaliteit van

ons werk: zijn onze meetresultaten betrouwbaar? Maar bepaalde onderdelen van die norm zijn veel directer betrokken bij de betrouwbaarheid van het resultaat dan andere. We zijn bijvoorbeeld verplicht om regelmatig functioneringsgesprekken met medewerkers te voeren, maar dat zegt weinig over de betrouwbaarheid van het resultaat. Veel interessanter is of we wel of geen overschrijding van onze controles hebben.’ Op gedreven toon: ‘Al deze informatie hebben we digitaal opgeslagen. Als we die data ontsluiten en weten wat goede meetwaarden zijn, kunnen we ons in beoordelingen focussen op de onderdelen waar het echt om gaat. Dat helpt ons om continu te verbeteren. Dát is kwaliteit!’

Datagestuurd werken helpt dus om risicogericht te beoordelen. Hoe kun je daarin samen optrekken?

PV: ‘Het is iets waar we visionair met elkaar naartoe kunnen groeien. Neem directiebeoordelingen, ook een van de onderdelen van de ISO/IEC 17025. Daarin toetsen we hoe ons kwaliteitssysteem ‘perft’. Dat doen we door metingen binnen ons laboratorium te verrichten. Zo kunnen we het aantal afwijkingen tellen. Maar we zijn ook verplicht om voor geaccrediteerde verrichtingen mee te doen aan performance testing: hoe doen we het ten opzichte van onze omgeving? Waar scoren we goed en waar moeten we bijsturen? Die data zijn ook waardevol voor de RvA. Want als jullie zien dat een laboratorium deelneemt aan



performance testing en op bepaalde punten afwijkt van de rest, dan weten jullie dat je daarop extra toezicht moet houden. Dat doen we nu niet op deze manier, maar het zou ons allebei kunnen helpen.’

RN: ‘Het geeft een totaalbeeld. Zolang informatie in aparte ordners zit en op afzonderlijke plekken staat, kun je er alleen een blik op werpen. Maar op het moment dat je data

structureert en deelt, en weet dat ze betrouwbaar zijn, dan leent zich dat voor analyse.’

PV: Enthousiast: ‘Precies!’

Er waait een nieuwe wind in jullie werkgebied?

RN: ‘Zeker. Ik vergelijk het vaak met een elektrische auto. Vroeger ging je één keer per jaar naar de garage en werd alles van voor naar achter



Pieter Vos

Studie

Volgde een biomedische opleiding in het Hoger Laboratorium Onderwijs

Werk

- Is voorzitter van Fenelab, de branchevereniging voor geaccrediteerde test- en kalibratielaboratoria en inspectieinstellingen in Nederland
- Is directeur van Nutrilab, een laboratorium in de Agro Feed/Food industrie

Trivia

Maakt tijd voor wandelen en lezen. Nu: *Het achtste leven (voor Brilka)* van Nino Haratischwili. ‘En hardlopen, samen met mijn vrouw. Drie keer in de week om half zeven ’s ochtends naar buiten. Heerlijk!’

doorgelicht. Natuurlijk is het goed om af en toe een fysieke inspectie te doen, maar veel gegevens zijn gewoon continu aanwezig. En die kunnen op elk moment worden uitgelezen. Dat is een nieuwe manier van denken.’

PV: ‘Er zijn zoveel data beschikbaar. Daar kunnen we ongelooflijk veel mee doen! Maar we moeten de samenhang en de rapportages naar elkaar toe goed regelen.’ Naar voren leunend: ‘Stel, er komt een performance test binnen en je maakt daar als laboratorium een rapportage van. De data worden vervolgens zichtbaar op je dashboard. En de RvA zou digitaal inzicht krijgen door middel van een inlog, wat kan leiden tot gerichte of minder audits. We staan echt aan de vooravond daarvan; daar kunnen we met elkaar naartoe.’

Een mooi toekomstbeeld. Waar zit de grootste uitdaging?

PV: ‘We komen uit een heel conservatief systeem. We hebben een norm en moeten de conformiteit beoordelen. Dat doen we nu, tamelijk ouderwets, via een momentopname. Maar uiteindelijk moet er wel innovatie plaatsvinden op dat toezichthouden. Dat vergt lef.’

RN: ‘De technische kant zal niet de grootste stap zijn. De sociale kant, het vertrouwen krijgen dat dit ons verder gaat helpen: daar zit de uitdaging. We vinden in de hele wereld nooit genoeg data-analisten die hiermee kunnen omgaan. Onze eigen mensen zullen in beweging moeten komen. Zij moeten bereid zijn om hierin te leren, op statistiek te vertrouwen, zich over te geven aan het onbekende.’

PV: ‘Maar iedere innovatie begint met een droombeeld. En dat is er.’

2

Toezicht en advies

De RvA mag en moet in hoge mate van zelfstandigheid functioneren. Toezicht op ons werk en advies bij de besluitvorming over accreditatie zijn daarbij van groot belang. Dit borgt de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de RvA en zorgt voor een kritische toets op onze activiteiten en bedrijfsvoering.

1. Raad van toezicht

De raad van toezicht ziet erop toe dat het bestuur de doelstellingen van de RvA realiseert en staat het bestuur met advies bij. Selectie van de leden vindt plaats op basis van kennis en competenties.

2. Commissie accreditaties

De commissie accreditaties bestaat momenteel uit vijf leden, benoemd op basis van hun deskundigheid op accreditatiegebied, integriteit en onafhankelijkheid. De commissie heeft als taak om het bestuur te adviseren over het verlenen van accreditaties. Daarnaast heeft zij de bevoegdheid

om het bestuur te adviseren over schorsingen en intrekkingen van accreditaties.

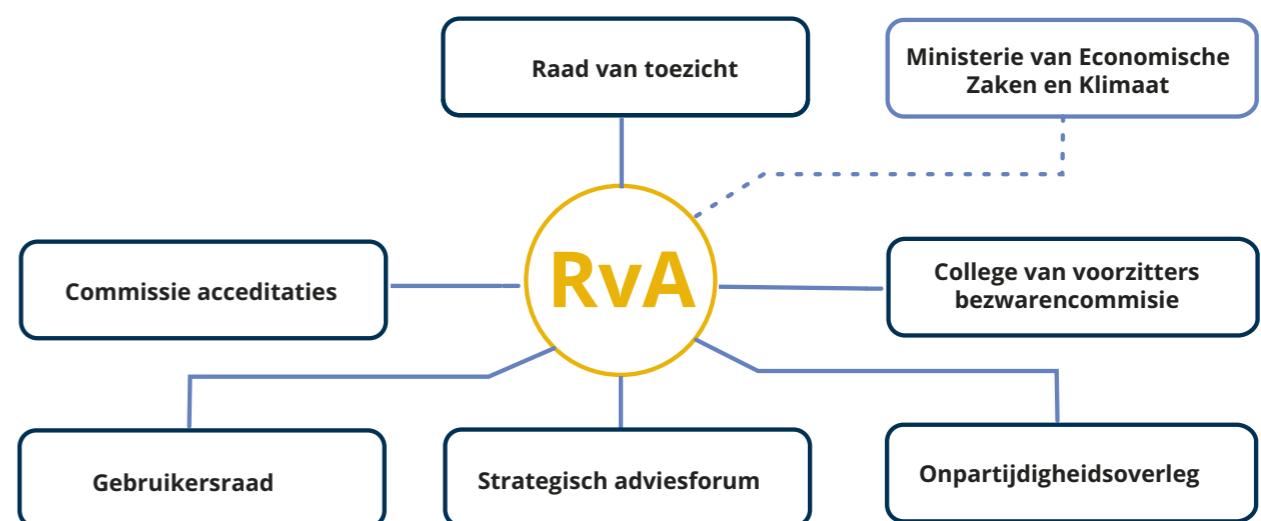
In 2022 is de heer Counotte herbenoemd voor een tweede termijn van drie jaar.

3. College van voorzitters bezwarencommissie

Bij bezwaren tegen een beslissing van het bestuur 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 (EZK) houdt daar toezicht op. Elke vijf jaar vindt er een evaluatie van de RvA als zelfstandig bestuursorgaan plaats. In 2021 heeft weer een wettelijke evaluatie plaatsgevonden. De RvA heeft met waardering kennisgenomen van de uitkomsten van de behandeling van de rapportage



in februari in de Ministerraad en de visie van het beleidsministerie EZK dat ‘accreditatie een nuttig en breed inzetbaar beleidsinstrument is waarmee kan worden aangesloten bij het zelfregulerend vermogen van de markt’.

Voor zover het de inhoudelijke kant van het werk betreft, kan het ministerie hierbij vertrouwen op de peerreviews vanuit EA (European co-operation for Accreditation), die de RvA eens per vier jaar ondergaat. In 2021 hebben we opnieuw een peerreview doorlopen. De uitkomsten van deze review zijn begin 2022 behandeld in de EA Multilateral Agreement Committee: de RvA voldoet aan de vereisten van Regulation (EC) 765/2008 en de ISO/IEC 17011:2017 en blijft daarmee EA MLA ondertekenaar.

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 geadviseerd door het Strategisch Adviesforum, de gebruikersraad en het RvA Onpartijdigheidsoverleg.

6. Strategisch adviesforum

Het Strategisch adviesforum is in 2022 opgericht om themagericht met zijn stakeholders in dialoog te gaan over bepaalde maatschappelijke opgaven. De samenstelling van deelnemers aan het Strategisch adviesforum is deels wisselend, afhankelijk van het geagendeerde thema. Een aantal van onze belanghebbenden nodigen wij uit voor iedere bijeenkomst: het ministerie EZK, NEN, Fenelab, NVCi, de Vereniging van Schema-beheerders en vertegenwoordigers vanuit de medische laboratoria. Naast de vaste leden kunnen ook andere belanghebbenden bij bijeenkomsten aanschuiven, wanneer zij affiniteit met het gekozen thema hebben. In 2022 heeft een eerste bijeenkomst plaatsgevonden in het teken van ‘Informatiegestuurd Werken’.

7. Gebruikersraad

De gebruikersraad bestaat uit vertegenwoordigers van onze directe klanten en adviseert de RvA over de tarieven, de servicegraad en de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast hebben we de gebruikersraad geïnformeerd over de digitaliseringsprojecten die in (door)ontwikkeling zijn. Ook zijn onderwerpen met betrekking tot business development en gezamenlijke ontwikkeltrajecten met klanten aan de orde gekomen, alsook de krapte op de arbeidsmarkt, de (tussentijdse) uitkomsten van de vier klantarena’s en het programma ‘Informatiegestuurd Werken’.

8. RvA Onpartijdigheidsoverleg

Het is belangrijk dat de RvA onpartijdig is in zijn handelen. Het betrekken van belanghebbenden bij het proces voor het borgen van de onpartijdigheid sluit aan bij de norm waar de RvA aan moet voldoen, de ISO/IEC 17011. In 2022 is vanwege de herziene opzet van het (voormalig) Adviespanel Belanghebbenden het RvA Onpartijdigheidsoverleg ingesteld om RvA’s onpartijdigheid te toetsen en het bestuur hierover te adviseren.

Multilateral Agreement Committee van European Accreditation

Om ondertekenaar van de Multilateral Agreement (MLA) van European Accreditation (EA) te blijven, moet de RvA aan de eisen van de Europese Verordening 765/2008 en de internationale norm ISO/IEC 17011 voldoen. Elke vier jaar wordt de RvA door een onderzoeksteam van EA in de vorm van een peerreview beoordeeld. In 2021 hebben we wederom een evaluatie gehad met een positieve uitkomst.



Leden van bestuursorganen en adviescommissies

In dit overzicht treft u de samenstelling aan van de bestuursorganen en adviesgremia per 1 maart 2023.

Raad van toezicht

- ❖ Mr. Yvonne van Rooy (voorzitter)
2^{de} termijn tot 1 december 2024
- ❖ Dr. ir. Ineke Mastenbroek (vicevoorzitter)
3^{de} termijn tot 14 maart 2025
- ❖ Dr. Jaap van den Heuvel
2^{de} termijn tot 1 augustus 2023
- ❖ Ron de Mos
1^{ste} termijn tot 15 oktober 2023
- ❖ Ir. Peter van Rhede van der Kloot
2^{de} termijn tot 31 augustus 2023

Voor het verslag van de raad van toezicht over 2022 verwijzen wij u naar ons financieel jaarverslag over 2022, dat u kunt downloaden via onze website (www.rva.nl/jaarverslagen). Hier vindt u ook meer informatie over de leden van de raad van toezicht en hun nevenfuncties.

Raad van bestuur

- ❖ Mr. Roeland Nieuweboer
(voorzitter raad van bestuur)
- ❖ Mr. Joep de Haas
(lid raad van bestuur)

Commissie accreditaties

- ❖ Ir. Kees Pasmooij
(voorzitter)
- ❖ Prof. dr. Bert Bakker
- ❖ Dr. Guillaume Counotte
- ❖ Prof. dr. Mariëlle Stoelinga
- ❖ Prof. dr. ir. Petra de Weerd-Nederhof

College van voorzitters bezwarencommissie

- ❖ Mr. Aniel Pahladsingh
- ❖ Drs. Arend Koenens
- ❖ Mr. Mark van Zijl

Gebruikersraad

- ❖ Dr. Sylvia Bruisten
(medische laboratoria)
- ❖ Dr. Bouke Hepkema
(medische laboratoria)
- ❖ Ing. Ties Joosten
(Fenelab)
- ❖ Ir. Olaf van Panhuys
(NVCi)
- ❖ Pieter Vos
(Fenelab)
- ❖ Wim van Vreeswijk
(NVCi)

RvA Onpartijdigheidsoverleg

- ❖ Dr. Ir. Ineke Mastenbroek,
(vicevoorzitter raad van toezicht RvA, voorzitter)
- ❖ Ir. Kees Pasmooij,
(commissie accreditaties RvA)
- ❖ Drs. Arend Koenens
(college van voorzitters bezwarencommissie)
- ❖ Mr. drs. Anne-Mieke den Teuling
(Ministerie EZK)
- ❖ Ir. Jeen Bouma
(Fenelab)
- ❖ Ir. Nic Hendriks
(NVCi)
- ❖ Dr. Ruben Baumgarten
(medische laboratoria)
- ❖ Ir. Frans Stuyt
(Vereniging van Schemabeheerders)

Strategisch adviesforum

Vaste deelnemers van het Strategisch adviesforum zijn vertegenwoordigers van het Ministerie EZK, NEN, NVCi, Fenelab, de medisch laboratoria en de Vereniging van Schemabeheerders. Afhankelijk van het thema kunnen andere belanghebbenden hierbij aansluiten.

Graag bedanken we alle leden/deelnemers voor hun inzet en waardevolle adviezen in 2022.



**Deze vormen van
toezicht en advies dragen
bij aan een gerechtvaardigd
vertrouwen in ons werk.**

3

Ons werk in cijfers

Vertrouwen vraagt ook om de mogelijkheid tot controle. Hieronder treft u een overzicht aan van onze activiteiten in 2022. Ter vergelijking hebben we de cijfers uit 2021 ook toegevoegd.

Verleende accreditaties per 31 december 2022

Norm	Uitleg	Neder-	Buiten-	Totaal	Neder-	Buiten-	Totaal
		land 2022	land 2022	2022	land 2021	land 2021	2021
Certificatie							
ISO/IEC 17065	Producten en diensten	62	2	64	61	2	63
ISO/IEC 17021	Managementsystemen	44	15	59	44	15	59
ISO/IEC 17024	Personen	6	0	6	6	0	6
Subtotaal certificatie		112	17	129	111	17	128
Inspectie							
ISO/IEC 17020	Inspectie	137	1	138	131	1	132
Subtotaal inspectie		137	1	138	131	1	132
Laboratoria RvA-merk							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	64	0	64	63	0	63
ISO/IEC 17025	Testen	253	6	259	248	5	253
ISO/IEC 17043	Ringonderzoeken	15	1	16	14	1	15
ISO 15189	Medische laboratoria in MLA	225	8	233	227	7	234
EN/ISO 17034	Referentiematerialen	3	0	3	3	0	3
Subtotaal laboratoria		560	15	575	555	13	568
ISO 14065	EMAS/ Emissie	3	2	5	3	2	5
Verordening (EG)	Verificatie EMAS	0	0	0	0	0	0
Nr. 1221/2009 (EMAS)							
Totaal aantal verleende accreditaties		812	35	847	800	33	833

Aantal verleende accreditaties in 2022

812

Nederland (ZBO)
(800 - 2021)

7

Rest Europa
(5 - 2021)



28

Rest wereld
(28 - 2021)

Het totale aantal verleende accreditaties in 2022 is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van het totale aantal verleende accreditaties in 2021. Er worden voor de verschillende normen regelmatig nieuwe accreditaties verleend, maar er vinden in alle segmenten ook fusies en overnames plaats waardoor accreditaties worden ingetrokken.



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	2022	2022	2021	2021
Certificatie	3	275	3	251
Inspectie	5	369	2	325
Kalibratielaboratoria	1	428	4	369
Testlaboratoria	13	345	6	424
Medische laboratoria	5	361	1	280
EMAS/Emissie	0	-	0	-
Overig	1	353	1	357
Totaal	28	348*	17	356*

*Dit is een gewogen gemiddelde

Bijna de helft van alle nieuwe aanvragen betrof testlaboratoria. De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen is in 2022 verbeterd ten opzichte van 2021. Voor overige aanvragen ligt de gemiddelde doorlooptijd in 2022 hoger dan in 2021. Voor de meerderheid van deze aanvragen bleek tijdens het beoordelingsproces dat de aanvrager nog een substantiële inspanning moest doen om

accreditatie te kunnen verkrijgen met een lange doorlooptijd tot gevolg. Oorzaken binnen de RvA waren het niet direct beschikbaar hebben van een lead assessor. Ook is het voorgekomen dat accreditatie werd aangevraagd voor een specifiek werkgebied waarvoor de technical assessor niet meer beschikbaar bleek te zijn en een wervings-traject moet worden opgestart.

Uitbreidingen van de scope van accreditatie per soort

(aantal en doorlooptijd van aanvraag tot besluit)

	Uitbreidingen	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen	Uitbreidingen	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen
Besluit in	2022	2022	2021	2021
Certificatie	28	259	32	181
Inspectie	9	127	6	199
Kalibratielaboratoria	4	169	9	175
Testlaboratoria	116	130	109	144
Medische laboratoria	35	162	50	172
EMAS/Emissie	0	-	0	-
Overig	2	134	-	-
Totaal	194	158*	206	167*

*Dit is een gewogen gemiddelde

De gemiddelde doorlooptijd van de uitbreidingsprojecten is in 2022 verbeterd ten opzichte van 2021.

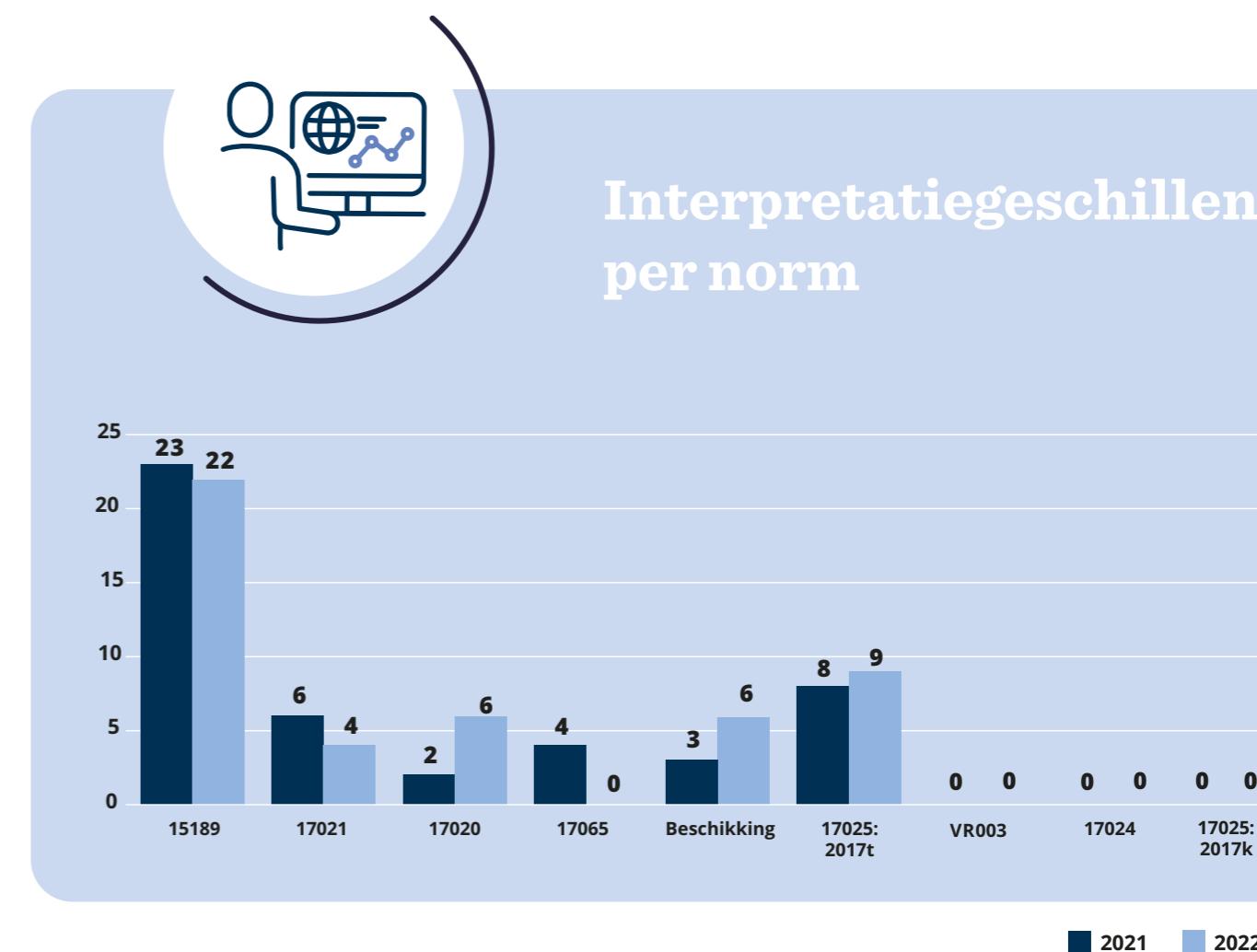
Geschillen, schorsingen en intrekkingen

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.

De meeste geschillen komen vanuit de ISO 15189, alhoewel het absolute aantal binnen deze accreditatielijn wel afneemt.



Interpretatiegeschillen per norm



Geschorste accreditaties (voor de gehele scope)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2021	Opgelegd 2021	Totaal 2021
Certificatie	0	1	1	0	1	1
Inspectie	0	0	0	0	1*	1
Kalibratielaboratoria	1	0	1	0	0	0
Testlaboratoria	0	1*	1	0	0	0
Medische laboratoria	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	1	2	3	0	2	2

* Schorsing is op 26 juli 2022 opgeheven

Geschorste accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2021	Opgelegd 2021	Totaal 2021
Certificatie	0	0	0	0	0	0
Inspectie	0	0	0	0	0	0
Kalibratielaboratoria	0	1	1	0	0	0
Testlaboratoria	1*	1*	2	1	1*	2
Medische laboratoria	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	1	2	3	1	1	2

* Schorsingen zijn inmiddels weer opgeheven

Ingetrokken accreditaties (voor de gehele scope)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2021	Opgelegd 2021	Totaal 2021
Certificatie	2	0	2	4	0	4
Inspectie	7	0	7	4	0	4
Kalibratielaboratoria	0	0	0	0	0	0
Testlaboratoria	8	0	8	8	0	8
Medische laboratoria	5	0	5	4	0	4
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	22	0	22	20	0	20

* Diverse intrekkingen inmiddels weer opgeheven (2022: 2x certificatie, 1x inspectie, 2x testlaboratoria, 5x medische laboratoria)

Ingetrokken accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2021	Opgelegd 2021	Totaal 2021
Certificatie	1	0	1	4*	0	4
Inspectie	0	0	0	1	0	1
Kalibratielaboratoria	0	0	0	0	0	0
Testlaboratoria	0	0	0	2	0	2*
Medische laboratoria	0	0	0	30*	0	30
Overig	0	0	0	0	0	1
Totaal RvA-merk	1	0	1	37	0	37

* Diverse intrekkingen inmiddels weer opgeheven (2022: 1x certificatie)

De RvA kiest per geval, afhankelijk van de complexiteit van het bezwaar, voor een passende invulling van de bezwaarprocedure. In één geval is er een Adviescommissie bezwaarschriften ingesteld voor advisering over het besluit op bezwaar. Voor alle bezwaren kijkt de RvA naar de achterliggende oorzaak en of er actie kan worden genomen om vergelijkbare bezwaren in de toekomst te voorkomen.

In 2022 is er één verzoek tot openbaarmaking ontvangen op grond van de Wet Open Overheid (WOO). Dit verzoek is (deels) toegeewezen.





4

Beknopt financieel overzicht

De RvA is een private stichting. We hebben zowel statutair als op grond van de Europese Verordening 765/2008 geen winstdoelstelling. Onze onafhankelijkheid is geborgd via de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie en door een gedegen governancestructuur, met een raad van toezicht, commissie accreditaties, college van voorzitters bezwarencommissie, onpartijdigheidsoverleg en een 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 om de accreditatie te beëindigen) en kunnen we onvoorziene omstandigheden

opvangen (zoals bijvoorbeeld de gevolgen van de coronapandemie).

Jaarrekening

Onderstaande cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2022. De volledige jaarrekening kunt u downloaden via onze website (www.rva.nl/jaarverslagen) 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.

Staat van baten & lasten (x € 1000)

Resultaten	Begroot 2022	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Totale baten	14.985	15.593	14.087
Lasten			
Personeel	8.652	8.926	8.375
Lasten uitbesteed werk	3.687	3.973	3.718
Reis- en verblijfslasten	405	632	191
Afschrijvingen vaste activa	356	335	204
Overige Lasten	1.924	2.080	1.658
Totale lasten	15.024	15.947	14.146
Som van baten en lasten	-39	-354	-59
Rentebaten	-10	-5	-15
Resultaat	-49	-359	-74
Kosten ten laste van bestemmingsfonds	60	62	164
Toevoeging aan bestemmingsfonds	-	-	-
Mutatie-egalisatie- en overige reserve	11	-297	90



Colofon

© 2023 Raad voor Accreditatie

Tekst

Raad voor Accreditatie, Utrecht

Interview

Eefje Gerits, 's-Hertogenbosch

Vormgeving

Idem Dito, Kampen

Fotografie

Erik Smits

iStock (pagina 32 en 39)

Eindredactie

Floor Overmars

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

Website

www.rva.nl

LinkedIn

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

Utrecht, april 2023



**Met vertrouwen
vernieuwen**