

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het eerste publieksverslag waarin de Raad voor Accreditatie als zelfstandig bestuursorgaan verslag doet van zijn activiteiten.

In die nieuwe hoedanigheid is ons echte werk niet veranderd. Dat was en is het accrediteren en geaccrediteerd houden van conformiteitbeoordelende instellingen. Wel heeft onze nieuwe status veranderingen nodig gemaakt. Veranderingen in reglementen, in werkwijzen en in verantwoording.

Voor de kern van ons werk is het begrip vertrouwen onontbeerlijk. Accrediteren is vertrouwen schenken. In de context van onze nieuwe hoedanigheid is vertrouwen krijgen ook belangrijk. Bijvoorbeeld het vertrouwen van de departementen dat accreditatie een prima bewijs van deskundigheid en onpartijdigheid is, dat zij op accreditatie kunnen vertrouwen. Departementen kunnen dat gebruiken in hun beleid en bij hun inspecties en zo de administratieve lasten en toezichtlasten voor bedrijven verminderen.

Wat vertrouwen zoal betekent in de wereld van de zorg, van de broeikasgassen en van de voedselveiligheid leest u in een drietal interviews in dit verslag. Wat het betekent in de dagelijkse werkpraktijk van de mensen bij de RvA leest u in een aantal persoonlijke profielen. Ook op deze wijze laten wij graag onze kernwaarden naar voren komen.

Met het oog op de leesbaarheid hebben wij ervoor gekozen om het formele financiële verslag afzonderlijk aan te bieden via www.rva.nl (zoekwoord “jaarverslagen”).

Wij wensen u veel leesplezier.

Jan van der Poel
Bestuurder / Algemeen Directeur

Ed. Nijpels
Voorzitter Raad van Toezicht

Inhoudsopgave

Inleiding

[Hoe borgen van vertrouwen werkt](#)

Raad voor Accreditatie: waarborg voor vertrouwen

Controle is goed, vertrouwen is beter. Roger van Bortel over vertrouwen, certificatie en accreditatie

De winst van accreditatie

De internationale dimensie van vertrouwen

De balans tussen afdwingbaar en niet afdwingbaar vertrouwen. Yvo de Boer over vertrouwen en accreditatie

Toezicht en advies: extra garantie voor vertrouwen

Groei naar vertrouwen in ons werk en onze kwaliteit. De interne organisatie in 2010.

Het 'slot op de deur'. In gesprek met Wim Schreuders en Philip de Ouden.

[Vertrouwen blijkt uit transparantie](#)

Bijlage 1: Primair proces van de Raad voor Accreditatie

Bijlage 2: Bestuursorganen en adviescommissies

Bijlage 3: Onze financiën in vogelvlucht

Bijlage 4: Kwaliteitszorg

Bijlage 5: Ons werk in cijfers

Bijlage 6: Geaccepteerde schemabeheerders

Bijlage 7: Lijst van afkortingen

Inleiding

Vertrouwd worden en vertrouwen uitspreken

Accreditatie gaat, zoals de Latijnse stam van het woord aangeeft, in de eerste plaats om vertrouwen. Om vertrouwen dat de Raad voor Accreditatie aan de maatschappij moet geven, om de zekerheid dat afnemers, gebruikers en overheden kunnen en mogen vertrouwen op de onpartijdigheid en de deskundigheid van laboratoria, keurings- en inspectie-instellingen en certificatie-instellingen. Het vertrouwen in certificaten, rapporten, uitslagen, met een deftig woord “conformiteitverklaringen” genoemd, wordt op die manier geborgd.

2010: een jaar van ingrijpende veranderingen

Europabreed is het van oorsprong private accreditatiesysteem inmiddels juridisch verankerd in een Europese Richtlijn die Nederland eind 2009 heeft geïmplementeerd met de Wet aanwijzing nationale accreditatieinstantie. In deze wet is de RvA aangewezen als de Nationale accreditatieinstantie. Ook is de RvA daarin benoemd als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), met behoud van zijn privaatrechtelijke status als stichting. Als het gaat om het accrediteren op basis van Europese geharmoniseerde accreditatienormen zijn de activiteiten van de RvA publiekrechtelijk van aard en vallen deze daarmee onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht.

Doordat de RvA op verzoek van de minister van EL&I sinds november 2010 ook de accreditatie op basis van de normen voor medische laboratoria, ringtesten, producenten van referentiematerialen, verificatie en validatie van broeikasgassen uitvoert, vallen ook deze activiteiten binnen het werkgebied van de ZBO.

Alle multilaterale overeenkomsten voor wederzijdse erkenning van accreditatie worden daarmee afgedekt

door de publiekrechtelijke activiteiten van de RvA. Andere activiteiten van de RvA, zoals de accreditaties op basis van de CCKL-Praktijkrichtlijn voor medische laboratoria en beoordelingsactiviteiten voor de aanwijzing van certificatie- en keuringsinstanties door de minister van SZW, vallen buiten de ZBO. Deze activiteiten vormen ongeveer 20% van de omzet van de RvA. De verandering lijkt niet groot. Toch heeft deze in 2010 aanzienlijke invloed gehad op het functioneren van de RvA. Onze organisatie dient niet meer alleen te voldoen aan de eisen van de ISO/IEC 17011, maar moet ook opereren binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht én voldoen aan de Kaderwet ZBO.

Mede met het oog op het belang van onze stakeholders hebben wij ons ingespannen om zo weinig mogelijk extra regels en voorschriften te ontwikkelen. Intensief en constructief overleg met de juridische afdeling van het ministerie van EL&I heeft ertoe geleid dat de knelpunten bevredigend zijn opgelost. Wel was er een aantal onontkoombare wijzigingen:

- Als publiek gezag geeft de RvA nu ook een beschikking af, naast de al bestaande documenten.
- Alle accreditatiereglementen en regels zijn omgebouwd naar een set van beleidsregels en voorschriften waarnaar wordt verwezen in de beschikking.
- Aanvragen voor accreditatie worden gehonoreerd als deze voor 100% compleet zijn.
- De klachtenregeling en de bezwaar-/beroepsprocedure zijn gewijzigd. De Algemene wet bestuursrecht kent lagere drempels dan de privaatrechtelijke reglementen die de RvA voorheen hanteerde.
- De statuten van de RvA worden op onderdelen aangepast om aan de Wet aanwijzing nationale accreditatieinstantie en de Kaderwet ZBO te voldoen.

- Er is een communicatieprotocol afgestemd met het ministerie.

Een ‘cultuurschok’ met positieve effecten

Natuurlijk leidden deze ingrijpende veranderingen voor iedereen bij de RvA toch wel tot een ‘cultuurschok’. Daarnaast waren er ook nog eens de interne verhuizing, de invoering van een nieuwe organisatiestructuur en de implementatie van nieuwe bedrijfssoftware. Deze veranderingen hebben een meer dan stevig beroep gedaan op de motivatie en inzet van alle medewerkers.

Daar zijn we goed doorheen gekomen. Een bewijs daarvoor vinden we in de ‘Peer Review’ die wij als EA-MLA partner in september 2010 hebben mogen ondergaan. Deze Peer Review bestond uit een beoordeling van een week door zeven collega’s van andere nationale accreditatie-instellingen uit heel Europa. Deze beoordeling richtte zich op twee hoofdpunten: het accrediteren op zich en met name de aandacht voor de implementatie van de Europese verordening.

Uit deze beoordeling kwam een aantal nuttige zaken naar voren. De RvA heeft deze inmiddels opgepakt. In het najaar van 2011 volgt de behandeling van het rapport in de EA en de beoordeling van de maatregelen die de RvA genomen heeft om de bevindingen in de praktijk op te lossen. Wij waren blij met de algemene indruk van onze ‘Peers’ dat de RvA een competente en goed georganiseerde accreditatieinstantie is.

Omdat accreditaties vier jaar geldig zijn, bepaalt de Europese Verordening dat uiterlijk per 1 januari 2014 de conformiteitbeoordelende instanties in de lidstaat van hun domicilie geaccrediteerd moeten zijn. In 2010

hebben wij daar de eerste effecten van gezien. Enkele accreditaties in andere Europese landen zijn inmiddels overgedragen aan de lokale accreditatieinstanties. De komende jaren zullen er nog circa 30 volgen. Omgekeerd kregen wij ook een accreditatie overgedragen.

Terugkijkend op 2010 kunnen we stellen dat de organisatie behoorlijk op de rit staat. Dat ging niet zonder slag of stoot. Onze directe klanten hebben zeker in het eerste half jaar hinder ondervonden van onze ‘drukte’. Wij waarderen het zeer dat daar in de meeste gevallen veel begrip voor is opgebracht. Alle medewerkers van de RvA én de beoordelaars die freelance bij de RvA betrokken zijn, hebben in 2010 bij uitstek laten zien hart voor de zaak te hebben. Onder soms lastige omstandigheden hebben zij het accrediteren steeds doorgang laten vinden. Daarvoor bedanken wij hen ook langs deze weg van harte!

Vooruitblik

U kunt erop vertrouwen: ook in 2011 en de daarop volgende jaren rust de RvA niet op zijn lauweren. Operationeel werken wij hard aan het verbeteren van onze service aan de geaccrediteerden. Verder vooruitplanningen vastleggen, tegemoet komen aan de klantbehoefte aan inhoudelijk overleg, sneller reageren bij tussentijdse uitbreidingen en een betere communicatie met de klant.

Vaak zijn de wensen van de klanten goed te begrijpen. Voor een organisatie van beperkte omvang die een brede waaier aan werkerreinen bestrijkt, blijft het een zaak van optimaliseren. Om dat te realiseren verbeteren wij onze kennisstructuur in 2011.





Inhoudelijk leggen wij voor 2011 de accenten op:

- Het verder betrekken van belanghebbenden bij het werkterrein van de RvA door middel van een nog in te richten Belanghebbenden Advies Panel en een seminar daarover.
- Uitbouwen van de contacten met het veld van de gezondheidszorg. Door de toenemende marktwerking in deze sector is het van belang dat er voldoende harmonisatie blijft in certificatie, testen en keuringen. Het instrumentarium van de RvA en zijn geaccrediteerden kan daar een goed hulpmiddel bij zijn.
- De afstemming met departementen: hoe kunnen zij accreditatie benutten bij het notificeren van keuring-instellingen, in Brussel en bij nationale aanwijzingen? Eigen beoordelingen door departementen kunnen daardoor achterwege blijven. Dat biedt een belangrijke mogelijkheid tot bezuiniging voor de overheid en het terugdringen van administratieve lasten. Daarnaast is het harmoniseren van notificaties één van de drijfveren voor de Europese Verordening. Ook hierin is vertrouwen een sleutelwoord. Deze Verordening spreekt dat vertrouwen uit op papier. Nu is het zaak om ervoor te zorgen dat de departementen ook dat vertrouwen in accrediteren krijgen. In 2011 zetten wij daar weer graag al onze energie en expertise voor in.

Een nieuwe verslagvorm

Herman Gorter schreef het al: “Een nieuwe lente, een nieuw geluid.” Nu de Raad voor Accreditatie een zelfstandig bestuursorgaan is geworden, heeft dat ook consequenties voor de wijze waarop wij verslag doen van onze activiteiten in het afgelopen jaar. Het traditionele jaarverslag is een publieksverslag geworden, maar ook een verslag dat een degelijke onderbouwing geeft van

de activiteiten in 2010. Concreet betekent dit dat dit verslag bestaat uit twee delen:

In het *eerste deel*, “Hoe borgen van vertrouwen werkt”, treft u vooral informatie aan over onze activiteiten, visie, ambitie en de betrokkenheid bij ons werk. Centraal thema daarbij is de waarborg voor vertrouwen die de RvA biedt, of het nu gaat om de overheid, de consument of burger, de leveranciers van diensten of producten, de certificerende instellingen of inspecties. Maar ook voor onze organisatie geldt: accrediteren is vooral ‘mensenwerk’. Een goed contact, intern, maar ook met onze klanten staat bij ons hoog in het vaandel. U treft voorbeelden daarvan aan in een aantal interviews rond het thema ‘vertrouwen’ en korte teksten die een beeld schetsen van het werk en de betrokkenheid van onze medewerkers.

Bent u vooral geïnteresseerd in meer zakelijke informatie? Dan verwijzen wij u graag naar het *tweede deel*: “Vertrouwen blijkt uit transparantie”. Dit deel bevat de formele gegevens over het jaar 2010. De plaatsing van deze gegevens in het tweede deel betekent niet dat wij ze minder belangrijk achten. Integendeel! Wij hebben er deze keer voor gekozen u in eerste instantie te laten kennismaken met de fascinerende dimensie van onze maatschappelijke taak. Aan u de keuze waar u begint met lezen. Welke keuze u ook maakt, wij laten u met dit verslag graag kennismaken met de hernieuwde rol van de Raad voor Accreditatie als ZBO.

Jan van der Poel
Bestuurder / Algemeen directeur
Daniëlle Aldershoff
Operationeel directeur

vertrouwen genieten

Hoe borgen van vertrouwen werkt

Raad voor Accreditatie: waarborg voor vertrouwen

Het thema ‘vertrouwen’ speelt zeker de laatste jaren een belangrijke rol in vele maatschappelijke discussies. Discussies die zich bijvoorbeeld richten op het vertrouwen in de nationale of internationale politiek, de economie of de betrouwbaarheid van producten en diensten van leveranciers. Uit onderzoeken blijkt dat de behoefte bij burgers aan meer vertrouwen en daarmee zekerheid groot is. Een voorbeeld daarvan zijn de kwartaalberichten over het Continu Onderzoek Burgerperspectieven dat het Sociaal en Cultureel Planbureau sinds 2008 uitvoert.

De RvA vervult een belangrijke rol als het gaat om het waarborgen van vertrouwen en zekerheid voor de afnemers van producten en diensten. Onze visie, missie en kernwaarden brengen tot uitdrukking hoe belangrijk vertrouwen is voor accreditatiewerkzaamheden, zeker omdat de RvA andere organisaties de maat neemt en onafhankelijk en onpartijdig beoordeelt of zij competent zijn en zich houden aan normen en richtlijnen. In dit publieksverslag laten wij zien hoe wij onze missie vertalen naar de praktijk van ons werk. Eén van onze kernwaarden is ‘transparant’. Met dit verslag over onze werkzaamheden in 2010 dragen wij bij aan deze transparantie. Vanzelfsprekend richten wij daarbij ook de blik op de toekomst.

Garantie voor kwaliteit en veiligheid

Zonder dat zij zich daar altijd bewust van zijn, hebben consumenten en ondernemers dagelijks te maken met accreditatie. De Raad voor Accreditatie controleert als nationale accreditatie instantie onder meer instanties die keurmerken afgeven. Die keurmerken garanderen de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. Accreditatie en regelmatige controles van de instanties die keurmerken afgeven, leiden ertoe dat het vertrouwen van consumenten in bijvoorbeeld de betrouwbaarheid van laboratoriumonderzoeken in ziekenhuizen, de veiligheid van drinkwater en de kwaliteit van voeding verder toeneemt. Maar ook ondernemers moeten ervan op aan kunnen dat hun leveranciers zich houden aan de actuele (inter)nationale normen. Accreditatie zorgt ervoor dat consumenten en bedrijven kunnen vertrouwen op de afgegeven keurmerken.

Nationale erkenning

Uitvoering van accreditatie is een zware verantwoordelijkheid. Onze medewerkers zijn daarvan doordrongen. Het zit hen als het ware in de genen en zij voelen zich nauw verbonden met de missie en kernwaarden van onze organisatie. Zij geven mede vorm aan accreditatie, in ons land de hoogste vorm van privaat en publiek toezicht op keurende instanties. Als zelfstandig be-

stuursorgaan functioneert de RvA op hetzelfde niveau als bijvoorbeeld de NMa, de Nederlandsche Bank of de AFM. Met de Wet aanwijzing nationale accreditatie instantie, die op 1 januari 2010 in werking is getreden, wees de Nederlandse overheid de RvA aan als de enige nationale accreditatie instelling voor het private en publieke domein. De RvA is daarmee een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) geworden.

Internationale erkenning

De internationale erkenning van de RvA als accreditatie instelling is vastgelegd in multilaterale overeenkomsten met ongeveer zestig landen. Voor Europa lopen deze via de European co-operation for Accreditation (EA) en wereldwijd via twee koepelorganisaties: het International Accreditation Forum (IAF) en de International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). Binnen deze organisaties neemt de RvA actief deel aan het optimaal op elkaar afstemmen van nationale en internationale normen, voorschriften en regels.



vertrouwen inboezemen

Sjaak Hendriks werkt bijna twee jaar als teamleider bij de RvA.

“In het verleden ben ik in diverse rollen actief geweest in de kwaliteitszorg. Ik heb in zelfstandige laboratoria gewerkt, in de productie, voor schemabeheerders en als hoofd kwaliteit voor een grote retailorganisatie. Ik heb dus aan de verschillende kanten van de tafel gezeten en daarbij aan den lijve ondervonden hoe belangrijk het aspect vertrouwen is als het gaat om uitspraken van instellingen die de conformiteit beoordelen.

Veilig kinderspeelgoed, veilig voedsel, schoon water: het is zo belangrijk dat mensen erop kunnen vertrouwen dat de controles daarop naar behoren worden uitgevoerd.

Het werk van de RvA heb ik altijd gezien als de sleutel naar dit vertrouwen. Daarom vind ik het fantastisch om nu via mijn werk voor de Raad daar een bijdrage aan te kunnen leveren.”



Controle is goed, vertrouwen is beter

Roger van Boxtel over vertrouwen, certificatie en accreditatie

onbeperkt vertrouwen hebben

Roger van Boxtel is voorzitter van de Raad van Bestuur van zorgverzekeraar Menzis. Daarnaast is hij lid van het Algemeen Bestuur VNO-NCW en bestuurslid van Zorgverzekeraars Nederland. Met ingang van 7 juni 2011 is hij lid van de Eerste Kamer voor D66.

Roger van Boxtel is al jarenlang actief in de publieke sector. Van 1994 tot 1998 was hij lid van de Tweede Kamer (vanaf 1995 tevens vice-fractievoorzitter voor D66). Van 1998 tot 2002 was hij Minister voor Grote Steden, Integratiebeleid en ICT. Naast zijn verantwoordelijkheid voor de aanpak van de problematiek in de grote steden en het coördineren van het integratiebeleid was hij belast met het overheidsinformatiebeleid en de coördinatie van het millenniumprobleem.

“Toen ik op de lagere school zat werd ik een keer geslagen door een leerkracht. Ik vertelde dat thuis en mijn moeder werd zo verontwaardigd en fanatiek dat ze niet eens meer de vraag naar de aanleiding stelde, maar onmiddellijk overging tot actie, met volledige instemming van mijn vader. Zij heeft die leerkracht ongezouten de waarheid verteld: hoe hij het in zijn hoofd haalde om het vertrouwen van een kind zo te beschamen! Zij nam het dus echt voor mij op. Toen realiseerde ik me voor het eerst pas echt dat ik blindelings kon vertrouwen op de steun van mijn ouders.

Een ander voorbeeld: als jongen van 13 ben ik ernstig ziek geweest. Ik werd met loeiende sirene afgevoerd naar het ziekenhuis en moest daar zo'n drie maanden blijven, na een zware ingreep. Op zo'n moment, en dat realiseerde ik me toen nog niet eens zo bewust, schenk je blindelings alle vertrouwen aan de artsen en verpleegkundigen, in de veronderstelling dat je er ook weer beter uitkomt. Een nieuwe dimensie dus, die alles te maken heeft met vertrouwen in de zorg die je als patiënt ontvangt.”

Vertrouwen: afspraken nakomen is vanzelfsprekend

“Volgens mij bestaat de essentie van vertrouwen uit de stilzwijgende veronderstelling dat je afspraken naar elkaar toe nakomt. Vertrouwen is daarmee een kernwaarde die je misschien nog meer moet voelen dan dat je haar rationeel kunt beredeneren. Ik ga uit van het principe dat je vertrouwen moet geven om het ook te verdienen. Je geeft vertrouwen, bijvoorbeeld in de opvoeding van je kinderen, in de hoop dat dat vertrouwen niet beschaamd wordt. Mijn vertrekpunt is het geloof in het goede van de mens en dat zal ook zo blijven.

Kijk ik naar het zakelijke aspect, dan moet ik constateren dat mijn vertrouwen soms is geschonden, bijvoorbeeld bij een groot fusietraject dat implodeerde. De oorzaak? Het gestaag weglekken van vertrouwen tijdens dat traject. Maar ik heb ook meegemaakt dat het anders kan. Recent nam een kleine zorgverzekeraar contact met ons op omdat men zich bij Menzis wilde aansluiten. Vanaf het eerste tot en met het laatste onderzoek bleef het vertrouwen voortdurend aanwezig, over en weer. De definitieve ‘beslechting’ lijkt dan op het eerste gezicht niet meer dan een papieren handeling, maar in een geval als dit was het ook een bezegeling van doorgezet vertrouwen.

Laat ik eerlijk zijn: ook ik stel mensen wel eens teleur. Ik ben niet degene die over het water loopt en zich boven alle twijfel verheven mag voelen als het gaat om het vertrouwen dat mensen in hem stellen. Zeggen dat je vertrouwen als waarde hoog in het vaandel hebt staan is mooi, maar het uur van de waarheid slaat op het moment dat je het waar moet maken.”

Van ‘low trust’ naar ‘high trust’

“Vertrouwen lijkt een actueel fenomeen, maar dat is het niet. Je kunt ver in de historie teruggaan, maar ik kijk naar de recente geschiedenis. Wat mij fascineert, is hoe groot de impact van de Tweede Wereldoorlog op dit punt is geweest. Na de oorlog hadden heel veel mensen het vertrouwen in alles verloren, in de mensheid, hun bureaus of hun vertrouwen in zekerheden voor de toekomst. De periode na de oorlog noemen we de

‘wederopbouw’. Dat was echter niet alleen de economische wederopbouw waar we vaak aan refereren, maar in mijn ogen vooral ook een morele en sociale wederopbouw. In de politiek was er een breed gedragen gevoel dat er heel veel vertrouwen gecreëerd moest worden door bijvoorbeeld collectieve belangen te borgen: sociale zekerheid, woonruimte, elementaire collectieve voorzieningen. Het boegbeeld van die wederopbouw was minister-president Willem Drees, die niet voor niets ‘Vadertje Drees’ werd genoemd. Hij creëerde bij de bevolking vertrouwen, onder meer door de basis te leggen voor de AOW.

We zitten nu in een periode waarin veel mensen zich afvragen of we niet zijn doorgeschooten in overregulering. Uiteindelijk bleef er van de heilige huisjes waarin je troost en opvang mocht verwachten het idee over van een overheid die garant stond voor je persoonlijke geluk. Een waanidee, want de overheid kan niet voor ieders geluk zorgen. Gebrek aan vertrouwen in de overheid en andere instituties wortelt vaak in verkeerde verwachtingen en de teleurstellingen die daar uit voortkomen.”

Maar toch: die overregulering is iets waar we wel mee kampen, op allerlei fronten. Als minister heb ik twee afschuwelijke gebeurtenissen van zeer nabij meegemaakt: de cafébrand in Volendam en de vuurwerkramp in Enschede. Na de verwerking van de eerste schok komt meestal de vraag op: hoe heeft dit kunnen gebeuren en waar heeft de overheid gefaald? Vervolgens ont-

staat dan de reflex om meer regels te creëren, nieuwe zekerheden. Dat schept weer verwachtingen van het type ‘risicoloze samenleving’, iets waarvan we eigenlijk allemaal wel weten dat die niet bestaat. Let wel: het is belangrijk dat er regels en controlemechanismen zijn die het vertrouwen van klanten en burgers borgen, maar vaak vergeet men het adagium ‘controle is goed, vertrouwen is beter’.

De kernvraag luidt: Hoe onderbouw je nieuwe regelgeving zodanig dat het publiek of de klant begrijpt dat die regels zinvol zijn en ook vertrouwen in die regels krijgt? Anders gezegd: Hoe kom je van ‘low trust’ naar ‘high trust’?”

Vertrouwen in certificatie

“Als zorgverzekeraar houden wij ons intensief bezig met het borgen van kwaliteit. Dat zit in onze genen, maar onze verzekerden willen er ook op kunnen vertrouwen dat wij voor hen de beste zorg inkopen. Dat is één van onze belangrijkste opdrachten: het reduceren van de onzekerheid die bij mensen ontstaat als zij te maken krijgen met zorgverlening. Borgen van kwaliteit is daarvoor een conditio sine qua non.

Eenzijds vertrouwen wij zonder meer op de gecertificeerde protocollen van bijvoorbeeld beroepsverenigingen die bepalen welke vorm de beste manier van behandelen is. Dat gaan we niet controleren; we vertrouwen daar op. Als ziekenhuizen of specialisten zich daar niet aan houden, komen ze niet in aanmerking als

leverancier. Daarom ligt certificatie aan de basis van ons vertrouwen in de kwaliteit van onze leveranciers.

Anderzijds ontplooiën wij als zorgverzekeraar ook zelfstandig initiatieven als het gaat om de borging van kwaliteit. Een voorbeeld is onze dienst TopZorg. In intensief overleg met patiëntenorganisaties hebben wij tien veel voorkomende behandelingen geselecteerd, zoals amandelen knippen, liesbreuk en borstkanker. Ook is geïnventariseerd wat voor patiënten de belangrijkste kwaliteitseisen waren. Voorbeelden zijn een snelle toegang tot de behandeling, de medische kwaliteit van de diagnose en behandeling, de kwaliteit van de informatievoorziening en de nazorg. Op basis van deze eisen hebben wij per aandoening een aantal ziekenhuizen geselecteerd die daaraan voldoen. Deze ziekenhuizen ontvangen van ons het keurmerk TopZorg. Bij het opstellen van onze kwaliteitscriteria hebben wij ons mede gebaseerd op de richtlijnen van het kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO. Toegegeven: het is geen officieel keurmerk door een erkend instituut dat ook nog eens is geaccrediteerd, maar het laat wel zien dat het streven naar vertrouwen in kwaliteit ook bij zorgverzekeraars hoog in het vaandel staat.”

Accreditatie als waarborg voor vertrouwen

“Ik heb al eerder aangegeven dat wij bij de inkoop en contractering van zorgleveranciers volledig vertrouwen op zaken als gecertificeerde protocollen. Die vormen voor ons een voorwaarde. Dan kun je je afvragen wat nog de meerwaarde is van accreditatie. Die ligt in de

zekerheid dat je weet dat die certificeerders of inspecties zelf ook voldoende competent zijn om leveranciers te beoordelen en controleren. Dat is voor ons comfortabel om te weten, want dan hoeven we niet te controleren of die certificering wel klopt.

Wel heb ik als klant en leverancier een wens als het gaat om de rol van toezichthoudende instellingen als de RvA. Als zorgverzekeraar heb ik wel eens een andere vergelijkbare instelling benaderd met een actuele vraag, waar wij echt mee worstelden. We vroegen om advies vanuit hun expertise. Dat advies konden zij niet geven, want dat viel niet binnen hun wettelijke opdracht. Wat ik hoop is dat een dergelijke instelling ervoor open staat om ons te adviseren vanuit haar expertise. Natuurlijk is dit maar één voorbeeld. Mogelijk ligt dat bij andere instellingen heel anders. Als het specifiek gaat om de rol van de RvA, dan is het mijn wens als zorgverzekeraar dat een instelling als deze ook oog houdt voor de soms onnodige ‘stapeling van toezicht’ en niet schroomt daar uitspraken over te doen.”

De winst van Accreditatie

Certificeren en accrediteren

De begrippen ‘certificeren’ en ‘accrediteren’ worden in de praktijk nogal eens door elkaar gehaald. Veel mensen denken zelfs dat accreditatie en certificatie hetzelfde zijn. Dat is niet het geval. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen?

Overeenkomsten

- *Beoordeling volgens (inter)nationale normen.*
- *Uitgifte van een certificaat of verklaring.*

Verschillen

- *Certificeren: een vorm van conformiteitbeoordeling waarbij een onafhankelijke en onpartijdige instantie verklaart dat een product, proces, systeem of persoon aan specifieke eisen voldoet.*
- *Accrediteren: de activiteit waarmee een daartoe geautoriseerde onafhankelijke en onpartijdige instantie verklaart dat een conformiteitbeoordelende instantie voldoet aan specifieke eisen en daarmee competent is voor het uitvoeren van specifieke conformiteitbeoordelende activiteiten, zoals certificeren, inspecteren, kalibreren of testen.*

Laten we eerlijk zijn: bij veel mensen roept de term ‘accreditatie’ niet onmiddellijk een helder beeld op. Vaak associeert men het met bureaucratie: regels en controle voor instellingen die regels opstellen of controleren. Begrippen als ‘certificatie’ en ‘keurmerk’ roepen meer herkenning op. Een bekend, klassiek voorbeeld is het KEMA-KEUR. Als de stekker van het verlengsnoer of de strijkbout is voorzien van een KEMA-KEUR, weet de consument dat hij kan vertrouwen op de veiligheid ervan. Een medisch specialist wil kunnen vertrouwen op de kwaliteit van dienstverlening van onderzoekslaboratoria, mede in het belang van de patiënt. Daar komt bij dat de termen ‘accreditatie’ en ‘certificering’ nogal eens worden verward. De kadertekst bij dit hoofdstuk biedt uitleg.

De eerste vraag is natuurlijk: wat is accreditatie en wat is het verschil met certificering? Voor velen is echter het antwoord op een andere vraag doorslaggevend: Wat levert accreditatie nu eigenlijk op? Anders gezegd: Wat is de winst van accreditatie? Een antwoord voor drie doelgroepen.

Afnemers

Als consument/eindgebruiker wilt u kunnen vertrouwen op de kwaliteit en veiligheid van de producten of diensten die u afneemt, of het nu gaat om de kwaliteit van de eieren die u in de supermarkt koopt of om de veiligheid van digitale informatie die u gebruikt. Er is echter nog een andere groep afnemers. Die noemen we de ‘afnemers namens de afnemers’. Denk aan de zorgverzekeraar die zorgdiensten inkoop in het belang van zijn afnemers, de patiënten. Of aan de inkoopafdeling van een technische brancheorganisatie die voor de leden van die branchevereniging contracten afsluit met toe-

leveranciers. Ten onrechte leeft bij het fenomeen ‘inkoop’ vaak de gedachte dat de prijs doorslaggevend is. Natuurlijk speelt die een belangrijke rol, maar het kwaliteits- of veiligheidsargument telt daarin zwaar mee. Sterker nog: vaak is een erkend certificaat of keurmerk een eis om als leverancier mee te kunnen dingen in de aanbesteding van een opdracht.

De vraag doet zich voor in hoeverre de certificerende instellingen hun werk naar behoren verrichten. Voldoen deze zelf ook aan de eisen om op competente en verantwoorde wijze hun werk te verrichten? Als hoogste schakel in de ‘keten van vertrouwen’ ziet de RvA daar op toe door middel van het al dan niet toekennen van een accreditatie. Deze waarborg voor vertrouwen creëert zekerheid. Dat is winst voor de eindgebruiker en de ‘afnemer namens de afnemer’.

Leveranciers

Veel ondernemers en hun medewerkers beoefenen hun vak vanuit passie voor en betrokkenheid bij hun dienst of product. Dat betekent dat zij van nature streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit. Kwaliteit die zij graag erkend willen zien. De hoogste graad van erkenning van kwaliteit is accreditatie door de RvA.

Natuurlijk hebben leveranciers ook een economisch doel. Dat geldt niet alleen voor commerciële organisaties; ook non-profitorganisaties ontmoeten er niet aan hun diensten aan te bieden in overeenstemming met aanvaardbare economische doelstellingen. Die doelstellingen kunnen zij alleen behalen als zij zorgen voor het vestigen en behouden van een sterke marktpositie. Factoren als gegarandeerde kwaliteit, veiligheid, vertrouwen en zekerheid spelen daarbij een belangrijke

rol. Formele erkenning en accreditatie van die erkenning zijn van doorslaggevend belang als het gaat om de marktpositie en een sterke economische basis. Dat is de winst voor de leverancier.

Overheid

Een van de kerntaken van de overheid is het borgen van het publieke belang en daarmee het scheppen van vertrouwen bij de burger. Daartoe ontwikkelt zij onder meer wetgeving. De uitvoering en handhaving van die wetgeving vinden vaak niet centraal vanuit ministeries plaats, maar worden doorgaans belegd bij zelfstandige bestuursorganen, zoals de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit, De Nederlandsche Bank, de Informatie Beheer Groep en de Raad voor Accreditatie. Uiteraard ziet de overheid er nauwlettend op toe dat deze zelfstandige bestuursorganen hun opdracht naar behoren vervullen. Dat is geregeld in de Kaderwet ZBO en via de Europese Verordening. Maar met regelgeving kun je niet alles afdekken. Aan de basis ligt ook hier vertrouwen.

De Raad voor Accreditatie hanteert bij de uitvoering van zijn taak kernwaarden als ‘competentie’, ‘onpartijdigheid en onafhankelijkheid’, ‘integriteit’ en ‘transparantie’. In samenhang met de andere kernwaarden ‘marktgerichtheid’ en ‘mensgerichtheid’ staat de RvA borg voor het vertrouwen dat de overheid in ons stelt. Niet alleen onze organisatie als geheel, maar ook iedere individuele medewerker is doordrongen van de belangrijke verantwoordelijkheid die aan ons is overgedragen. Ook dat is winst, winst voor de politiek, de overheid én de burger.



vertrouwen inboezemen

Ed Wieles is hoofd van de afdeling Strategie en Ontwikkeling van de RvA.

“Door de nationale en internationale ontwikkelingen zijn het werkkterrein en de rol van de RvA ontzettend dynamisch. De speciale status die wij sinds 2010 als ZBO hebben, legt een grotere verantwoordelijkheid bij de RvA. Een proactieve houding is essentieel om de verwachtingen van onze stakeholders in te kunnen vullen.

Bij de RvA komen mijn uiteenlopende interessegebieden volledig tot hun recht. Puur technische zaken, afgewisseld of gecombineerd met bestuurlijke en beleidsmatige onderwerpen. Van scharreleieren tot goede doelen, van gezondheidszorg tot scheepvaart en van milieuzorg tot automatisering. Je kunt bijna geen onderwerp bedenken waarbij accreditatie geen rol speelt.

Trots ben ik op de kleine RvA, die in Europa maar ook wereldwijd een voortrekkersrol heeft gespeeld en ook nu nog speelt bij de totstandkoming van een internationale accreditatiestructuur. Van deze structuur plukken nu de wereldhandel, gevestigde en opkomende economieën de vruchten.”

Liz van Velzen werkt sinds 2009 bij de RvA als project-medewerker. Tot haar relaties behoren certificatie- en inspectie-instellingen in Nederland, de Ukraine, Kenia en de Verenigde Staten.

“In maart was ik in Burkina Faso (West-Afrika), waar accreditatie niet bestaat. Ik wist een Burkinabé uit te leggen wat het is. Hij reageerde verrukt: ‘Wat zou het prachtig zijn, als wij zo’n systeem hadden!’

Ineens beseftte ik hoe lastig het is als je zo gemakkelijk kunt worden afgescheept met armoedige producten en diensten en als het enorm zoeken is naar betrouwbare partners in de markt. Geen keurmerk dat je honderd procent zeker in de goede richting wijst.

Ik voelde me trots dat ik een klein radertje draaiende mag houden in dat grote systeem waarmee wij er als RvA voor zorgen dat vertrouwen, uitgesproken door conformiteitbeoordelende instellingen, nooit een leeg begrip wordt.”



De internationale dimensie van vertrouwen

Internationaal worden accreditaties wederzijds erkend (Mutual Recognition/Acceptance). Accreditering-instanties sluiten daarvoor overeenkomsten af binnen de wereldwijde koepels IAF en ILAC en de regionale koepel voor Europa: de EA.

Wat goed genoeg is in het ene land is goed genoeg voor het andere land. Accreditering fungeert als een paspoort voor producten en diensten, met als resultaat een gerechtvaardigd vertrouwen bij afnemers en gebruikers.

Peer review

Om het vertrouwen te ondersteunen beoordelen de accreditatieorganisaties elkaar. Dat gebeurt in een zogeheten Peer Review, waarin een team van beoordelaars van andere accreditatie-instanties controleert of de beoordeelde organisatie voldoet aan de afgesproken internationale norm ISO/IEC 17011. Dit is een waarborg voor de deskundigheid en onafhankelijkheid van de accreditatie-instantie.

De Raad voor Accreditering heeft in het najaar van 2010 zo’n Peer Review ondergaan. Het resultaat was dat een beperkt aantal onduidelijkheden en lacunes zijn geconstateerd in de werkprocessen van de RvA. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om die op te heffen en de oorzaak weg te nemen. Het Peer Review team controleert de maatregelen en de uitvoering ervan.

Andersom draagt de RvA ook bij aan Peer Reviews in andere landen door teamleiders en beoordelaars voor zulke Reviews af te vaardigen. In EA-verband werd in 2010 meegewerkt aan de evaluaties van Luxemburg en

Albanië. In IAF-verband leverde de RvA de teamleider voor de beoordeling van de regio Pacific Asia.

Europese samenwerking

In de discussies en activiteiten op Europees niveau domineerde de begin 2010 van kracht geworden Europese verordening tot samenwerking. In Duitsland en Italië moesten meerdere accreditatieorganisaties worden samengevoegd tot één instantie. In andere landen, waaronder Nederland, kwam een private organisatie onder publiek gezag. Dit leidde tot veel extra inspanningen voor de betrokken accreditatie-instanties.

Daarnaast is in EA-verband hard gewerkt om de verwachtingen van de Europese Commissie waar te maken. Deze zijn:

- een blijvend robuust Peer Review systeem;
- notificeren van keuringsinstanties door lidstaten op basis van accreditatie;
- inbrengen van accreditatiekennis in Brussel.

De Europese Commissie heeft haar vertrouwen in het werk van de EA en haar leden uitgesproken. Met name notificatie van keuringsinstellingen die over landsgrenzen heen binnen Europa hun werk doen, is voor Brussel van belang. In de verordening is verduidelijkt dat een notificatie op basis van accreditatie zou moeten plaatsvinden. Een lidstaat heeft weliswaar de mogelijkheid om op een andere manier aan te tonen dat aan de accreditatievoorwaarden is voldaan, maar dat is een lastige route. Het ligt voor de hand om ook bij nationale aanwijzingen uit te gaan van accreditatie. In Nederland is dat nu niet verplicht.

De RvA is de dialoog aangegaan met de aanwijzende departementen om het vertrouwen in de aangewezen keuringsinstanties in de toekomst via accreditatie te borgen.

De Europese samenwerking heeft ook tot gevolg dat de RvA bij heraccreditatie haar accreditaties in andere Europese landen in een tijdbestek van vier jaar moet afbouwen. Zo droegen wij accreditaties in België, Slovenië en Griekenland over. Omgekeerd werd een accreditatie door onze Duitse collega’s aan de RvA overgedragen.

Mondiaal

De afzonderlijke organisaties ILAC (Laboratoria) en IAF (Certificatie) werken op een aantal gebieden intensief samen. Dat geldt voor de organisatie en afhandeling van de Peer Reviews, voor communicatie en voor assistentie van landen die net beginnen met accreditatie.

In 2010 is door beide organisaties besloten dat accreditatie van inspectie-instellingen wereldwijd door ILAC zal worden gecoördineerd. Voorheen gebeurde dat afzonderlijk in beide organisaties.

Binnen IAF is bevestigd dat de ISO-norm ISO 26000, gericht op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, expliciet niet voor certificatie is bedoeld. De leden van IAF zullen daar strikt op toezien.

De status van de deelname aan de wederzijdse erkenning per 1 mei 2011:

EA: 30 ondertekenaars in 30 landen

IAF: 49 ondertekenaars in 46 economieën

ILAC: 72 ondertekenaars in 59 economieën



De balans tussen afdwingbaar en niet afdwingbaar vertrouwen

vertrouwen genieten

Yvo de Boer over vertrouwen en accreditatie

Yvo de Boer is sedert juli 2010 verbonden aan KPMG als adviseur op het gebied van klimaatverandering en duurzaamheid. Vanuit deze rol draagt hij als 'global ambassador' voor KPMG bij aan het ontwikkelen van een duurzaamheidsvisie en -strategie voor klanten van KPMG. Daarnaast is hij onder meer verbonden aan de Universiteit van Maastricht en bestuurslid van tal van organisaties met de focus op duurzaamheid, klimaatverandering en energievraagstukken.

Voor zijn toetreden tot KPMG was Yvo de Boer actief in verschillende (inter)nationale functies. De bekendste daarvan is zijn rol als hoofd van het klimaatbureau van de Verenigde Naties (UNFCCC). In die periode was hij voorzitter van onder andere de internationale klimaatconferenties die plaatsvonden op Bali (2007) en in Kopenhagen (2009).

“Een tijdje geleden besloten wij een veranda aan ons huis te laten bouwen. Dat hebben we laten doen door een aannemer die de vorige eigenaar was van ons huis en met wie wij inmiddels een vriendschappelijke band hadden opgebouwd. Hij schakelde daarbij een tweede aannemer in, met wie ook hij weer een persoonlijke band had. Met beiden hebben wij een puur conceptuele discussie gevoerd over onze ambities. Er kwam een prijs op tafel die we niet diepgaand in twijfel hebben getrokken. Wat er inmiddels staat, is een veranda die al onze verwachtingen heeft overtroffen. Dat heeft te maken met vertrouwen dat geworteld is in een persoonlijke relatie, een minstens zo doorslaggevende factor bij het opbouwen en versterken van vertrouwen als het besef dat je kunt rekenen op geborgde kwaliteit.”

Dimensies van vertrouwen

“Ik definieer vertrouwen als de zekerheid dat een afspraak ook daadwerkelijk wordt nagekomen. Vervolgens bestaat de invulling uit meetbare en concrete elementen en uit minder meetbare en concrete elementen. Als ik op de onderzijde van de doos van een verlengsnoer het bekende CE-keurmerk zie, dan geeft mij dat het vertrouwen dat dit snoer voldoet aan een bepaalde Europese normstelling. Ik zal bijvoorbeeld nooit een niet-gequalificeerde elektricien aan de bekabeling in mijn huis laten prutsen.

Vertrouwen in leveranciers van producten of diensten ontstaat in de eerste plaats via het voldoen aan een erkende en meetbare normen. Vervolgens moet er op worden toegezien dat leveranciers ook aan die normen blijven voldoen. Dat noem ik afdwingbaar vertrouwen.



Daarnaast bestaat er ook niet meetbaar of afdwingbaar vertrouwen. Dat moet over het algemeen worden verdiend, bijvoorbeeld door de ervaringen die je hebt met een leverancier of door een brede, goede reputatie van zo'n bedrijf in de markt. Dat noem ik ervaringsvertrouwen. Als bedrijven voldoen aan een geaccrediteerde norm en bovendien in de markt een heel goede reputatie hebben, dan creëert dat ook een stukje niet afdwingbaar vertrouwen en versterken ze hun positie. Je bent er niet alleen met een certificaat of keurmerk. Er zijn ook mensen die onnodig doodgaan in gecertificeerde ziekenhuizen."

De ezel en de steen

"Het huidige kabinet heeft als één van de kernthema's gekozen voor herstel van het vertrouwen in de overheid. Niet ten onrechte, want dat vertrouwen is de laatste jaren bij burgers en bedrijven afgenomen. Een mooi gezegde in dit verband luidt: 'Een ezel stoot zich in het gemeen geen twee maal aan dezelfde steen'. Stel bijvoorbeeld dat het bedrijfsleven de ezel is en de overheid – als het meezit – die steen eens in de vier jaar op een andere plaats legt, dan heb je als ezel twee keuzes: die steen nog een keer vertrouwen of vermijden dat je je er opnieuw aan stoot, zelfs al is het een andere en ligt hij op een andere plaats. Ik denk dat de bron van geschonden vertrouwen vaak ligt in het ontbreken van heldere afspraken, de kool en de geit willen sparen en daardoor onduidelijk zijn. Het onvermijdelijke gevolg is dan dat er verschillende interpretaties ontstaan van de afspraken. Door dergelijke verschillende belevingswerelden kan vertrouwen geschonden worden.

Het probleem van onduidelijke afspraken en de daaruit voortvloeiende verschillende interpretaties heb ik sterk

ervaren tijdens mijn periode bij de Verenigde Naties. Zo werd bijvoorbeeld aan het einde van die periode afgesproken dat met ingang van het jaar 2020 aan de ontwikkelingslanden op jaarbasis 100 miljard dollar ter beschikking wordt gesteld om deze landen te ondersteunen bij de reductie van emissies. Er was echter niets duidelijk vastgelegd over de mate waarin het ging om publiek of privaat geld, over de vraag waar dat geld precies voor zou worden aangewend of welke specifieke landen in aanmerking zouden komen voor financiering. Dan zie je een aanvankelijke blijdschap over 100 miljard dollar per jaar verdampen. Geen heldere afspraken dus, die alle ruimte laten voor verschillende interpretaties."

Meten is weten, gissen is missen

"Zeker als het gaat om zaken als luchtkwaliteit, waarbij het internationale aspect een belangrijke rol speelt, is de rol van certificeerders en meetbureaus een cruciale. Meten is weten en gissen is missen. Om de kwaliteit van lucht te garanderen moet je regelmatig vaststellen of de afspraken daadwerkelijk worden nagekomen. Daarom is meten erg belangrijk. Dan gaat het niet alleen om meten in als negatief ervaren controlerende zin, maar ook om meten in positieve zin.

Nemen we als voorbeeld het verkeersbeleid. Wat dat betreft zouden we ons kunnen laten leiden door de wijze waarop een stad als New York dat aanpakt. Daar legt men tijdelijke rotondes of andere verkeersvoorzieningen aan, voordat wordt overgegaan tot de definitieve aanleg ervan. Vervolgens wordt heel systematisch gemeten wat de invloed van die voorzieningen is in termen van ongelukken, verkeersdoden, omzet van de winkels in zo'n werkgebied, werkgelegenheid, enzovoorts. Zo

kun je in positieve zin meten wat de opbrengsten van zo'n ingreep zijn. Als je dan constateert dat het mooi is dat die ingreep heeft plaatsgevonden, is dat een positieve uitkomst van de meting. We zijn geneigd die positieve kant van meten over het hoofd te zien en dat is jammer.

Certificerende instituten hebben een grote verantwoordelijkheid: zij waarborgen voor mij de kwaliteit en veiligheid van het product of de dienst die ik inkoop. Voldoen die producten of diensten wel aan bepaalde, meetbare normen? Als dat het geval is, kan ik vertrouwen op de kwaliteit. Maar vervolgens moeten die instituten dan wel ook regelmatig langs gaan om te controleren of de vastgelegde kwaliteits- en veiligheidsnormen in de praktijk ook worden gerealiseerd.

Opvallend is dat Chinese bedrijven gek zijn op ISO-certificering. Hoe komt dat? In de markt bestaat een hardnekkig beeld dat Chinese bedrijven inferieure producten produceren en dat ze, als ze ook maar enigszins de kans krijgen, de kwaliteits- en veiligheidsregels omzeilen. Als bedrijven eenmaal over een ISO-certificering beschikken, hebben ze veel minder last van dat etiket. Dat tekent het belang dat bedrijven kunnen hebben bij certificering."

Borging door accreditatie

"Heeft accreditatie toegevoegde waarde? Waarom zou je certificerende instellingen ook nog eens moeten beoordelen? Die vraag lijkt in eerste instantie gerechtvaardigd. Wij hebben ons democratische wereldje zo ingericht dat we, misschien door schade en schande wijs geworden, allerlei controlerende mechanismen

hebben ingebouwd. Is accreditatie van die instellingen dan nog noodzakelijk?

Een ervaring uit mijn tijd bij de Verenigde Naties. We stelden projecten in werking die moesten leiden tot reductie van emissies. Die reductie heeft een bepaalde waarde. We hebben de mogelijkheid geboden om via certificerende instellingen te laten controleren of die emissies in de praktijk ook worden vermeden of gereduceerd. Dan doe je twee dingen: in de eerste plaats kijk je naar de mogelijkheden, de competentie van zo'n certificerende instelling om die controle daadwerkelijk uit te voeren. In de tweede plaats formuleer je een aantal internationaal geaccepteerde normen en procedures voor de betrokken certificerende instellingen. Daarmee lijkt er een gesloten cirkel van vertrouwen te zijn gecreëerd, maar de verleiding tot corruptie of fraude blijft aanwezig. De marktwaarde van emissievermindering of vermindering kan er immers toe leiden dat de certificeerder wel eens een oogje toe wil knippen om vervolgens een aantrekkelijk bedrag op de eigen bankrekening gestort te krijgen.

Dat risico is een belangrijke reden om internationale toezichtorganen, accreditatie-instellingen dus, in het leven te roepen die de kwaliteit van de certificering borgen. Op nationaal niveau geldt dat in niet mindere mate. Boven die accreditatie-instellingen staan weer overheden die controleren of accreditatie-instellingen wel op een billijke manier toezicht houden op certificeringsinstellingen. Daarmee is de cirkel van vertrouwen gesloten en geborgd. Dat is het belang van accreditatie."

Toezicht en advies: extra garantie voor vertrouwen

De Raad voor Accreditatie mag in hoge mate van zelfstandigheid functioneren, maar vormen van toezicht op het werk van de RvA en advies bij de besluitvorming over accreditatie zijn daarbij van groot belang. Toezicht en advies dragen bij aan het vertrouwen van de overheid, de samenleving en onze klanten bij de uitvoering van onze werkzaamheden. Daarvoor zijn binnen de RvA verschillende organen en commissies actief. In het bestuurschema in bijlage 2 ziet u hoe deze zich tot elkaar verhouden en hoe de samenstelling ervan is. In deze tekst schetsen wij de rol en activiteiten van de verschillende organen en commissies.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van de RvA is vergelijkbaar met de Raad van Commissarissen van een commerciële organisatie. Deze Raad ziet er op toe dat het bestuur de doelstellingen van de RvA realiseert. Selectie van de leden vindt plaats op basis van deskundigheid en competenties.

Binnen de Raad van Toezicht zijn bij voorkeur de volgende competentiegebieden vertegenwoordigd:

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

Belangrijke persoonlijke eigenschappen bij de keuze van leden zijn:

- brede kennis van en ervaring met professionele organisaties;

- goed kunnen adviseren en stimuleren;
- objectief/afstandelijk;
- integriteit en verantwoordelijkheidsgevoel;
- onafhankelijke en kritische instelling;
- een evenwichtig oordeel kunnen formuleren.

Bestuur

De bestuurder/algemeen directeur draagt zorg voor de realisatie van de doelstellingen van de RvA, de strategie en het beleid en voor de daaruit voortvloeiende ontwikkelingen. Hij legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Directie

De directie van de RvA bestaat uit de bestuurder/algemeen directeur en de operationeel directeur. Zij dragen zorg voor een goede beleids- en bedrijfsvoering van de organisatie en rapporteren hierover aan de Raad van Toezicht.

College van voorzitters bezwarencommissie

Het kan voorkomen dat er bezwaren zijn tegen een beslissing van de RvA. Is dat het geval, dan wordt het College van voorzitters bezwarencommissie ingeschakeld. Dit College bestaat uit ten minste één en ten hoogste vijf juridisch geschoolde leden. Als er een bezwaar wordt ingediend, wijst het bestuur een lid van het College van voorzitters aan om een adviescommissie voor dat bezwaar te formeren. De leden van het College zijn strikt onafhankelijk. Zij maken nooit deel uit van het bestuur van de RvA en verrichten geen werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Zij worden benoemd door de Raad van Toezicht. Dat garandeert een onpartijdige behandeling van bezwaren.

Commissie Accreditaties

De Commissie Accreditaties bestaat uit vier leden. Zij worden door de Raad van Toezicht benoemd op basis van hun deskundigheid op de accreditatiegebieden, integriteit en onafhankelijkheid. De Commissie Accreditaties vergadert eenmaal per maand. Zij heeft als taak de bestuurder/directeur te adviseren over het verlenen van accreditaties. De Commissie heeft daarnaast de bevoegdheid te adviseren over het schorsen of intrekken van accreditaties van instellingen die zijn geaccrediteerd. Zij wordt geïnformeerd over de door het bestuur en de directie genomen maatregelen en sancties betreffende instellingen.

De Commissie Accreditaties neemt geen besluiten. De besluitvorming ligt bij het bestuur. Wijkt het bestuur af van het advies van de Commissie, dan wordt de Raad van Toezicht gehoord. Van haar activiteiten brengt de Commissie Accreditaties jaarlijks verslag uit aan de Raad van Toezicht.

Gebruikersraad

De Gebruikersraad is een statutair vastgelegd adviespanel. Deze Raad bestaat uit vertegenwoordigers van directe RvA-klanten. De Raad van Toezicht ontvangt de notulen van de vergaderingen, zodat hij de standpunten van gebruikers in zijn overwegingen kan betrekken.



vertrouwen inboezemen

Paul Mollevanger is projectmanager accreditaties bij CCKL/RvA.

“Dáár wil ik werken!” dacht ik toen ik twee jaar geleden een advertentie van CCKL/RvA zag. Gaandeweg was door mijn werk in een genetisch laboratorium kwaliteitsdenken een deel van mezelf geworden. Je moet jezelf eisen stellen die zorgvuldigheid waarborgen. Staat iemand bijvoorbeeld voor de taak een zwanger echtpaar te vertellen dat ze een afwijkend kind verwachten, dan moet hij er absoluut zeker van zijn dat jouw onderzoeksresultaten kloppen.

Nu, aan de ‘andere kant van de tafel’, stimuleer en begeleid ik laboratoria om een beter kwaliteitssysteem te verkrijgen en te behouden. Ik kijk tevreden terug op een accreditatietraject als ik zie dat een laboratorium gegroeid is in zijn kwaliteitsdenken en zijn systeem op een hoger peil heeft gebracht.

Wat is de meerwaarde van mijn werk? Mensen die zorg vragen kunnen erop vertrouwen dat ze de beste zorg krijgen die ze verdienen. Zodat ze er letterlijk beter van worden. Want kwaliteit van leven vereist nu eenmaal kwaliteit van werken.”

Groei naar vertrouwen in ons werk en onze kwaliteit

De interne organisatie in 2010

In het jaar 2009 heeft de Raad voor Accreditatie een ambitieus begin gemaakt met een aantal grote interne projecten: overgang naar het ZBO-schap, een nieuwe organisatie- en overlegstructuur, de verhuizing van de unit Zorg (CCKL) naar Utrecht en het in gebruik nemen van een volledig nieuw automatiseringssysteem.

Het jaar 2010 stond in het teken van opbouwen. In 2010 hebben alle projecten hun definitieve vorm gekregen en zijn de nieuwe structuren ingebed in de organisatie. En tussen alle verbeteringsprojecten door is hard gewerkt aan het in stand houden en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de RvA.

Personeel

Op 31 december 2010 werkten bij de RvA 85 vaste medewerkers en vier uitzendkrachten, bij elkaar goed voor 77,5 fte. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was 47 jaar en de gemiddelde diensttijd van de medewerkers 7,4 jaar. In 2010 nam de RvA afscheid van vijf medewerkers en werden elf nieuwe collega's verwelkomd, onder wie het nieuwe hoofd HRM. Drie medewerkers kregen een nieuwe functie binnen de RvA en één medewerker vierde haar 12,5 jarig jubileum.

Daarnaast werkt de RvA samen met ongeveer 750 externe specialisten (teamleiders, vakdeskundigen, assessoren), die in de buitendienst worden ingezet voor beoordelingen.

Organisatiestructuur

1 januari 2010 was de officiële startdatum van de nieuwe organisatiestructuur van de RvA. De directie is uitgebreid naar twee personen. Naast de bestaande Bestuurder/Algemeen Directeur is een nieuwe Operationeel Directeur in dienst getreden. Het primaire proces is ondergebracht in vier units: twee units Algemeen, de unit Beoordelaars en de unit Zorg (voorheen CCKL).

Begin 2010 is CCKL van Putten naar Utrecht verhuisd, zodat de RvA nu volledig vanuit één kantoor opereert. Het kantoor van de RvA in Utrecht is in die periode flink verbouwd. Dat was geen gemakkelijke opgave, omdat intussen wel op volle kracht moest worden doorgevoerd. Het resultaat is dat de vier nieuwe operationele units in Utrecht op een praktische manier kunnen samenwerken, in lichte en open ruimtes, met korte lijnen en een goede interactie.

Binnen de nieuwe organisatie is ook een vernieuwde overlegstructuur opgezet, met duidelijke verantwoordelijkheden en rapportages. Eind 2010 kunnen we zeggen dat alle nieuwe structuren hun definitieve vorm hebben gekregen en dat ze tijd, energie en kwaliteitswinst opleveren. Daar hebben veel medewerkers van de RvA in 2010 heel hard voor moeten werken. Dat is onvermijdelijk wel eens ten koste gegaan van de tijd en energie die we aan onze klanten konden besteden. Begin 2011 zijn de service en dienstverlening van de RvA gelukkig weer op het niveau dat klanten van ons mogen verwachten en dat we vooral ook van onszelf verwachten. Dit is in het voorjaar van 2011 bevestigd door de Gebruikersraad van de RvA.

Human Resource Management (HRM)

Het nieuwe hoofd van de afdeling HRM is in 2010 gestart met een kwaliteitsslag op het gebied van personeelszaken. In 2010 lag de nadruk vooral op managementondersteuning van de operationele units op het gebied van HRM en op interne opleidingen en kennisoverdracht. Er is een opleidingsmatrix opgesteld waarmee de kennis van de medewerkers van de RvA op alle terreinen geborgd wordt. Verder is er veel energie geïnvesteerd in interne trainingen. In 2011 wordt dit beleid verder doorgezet.

Automatisering

Het invoeren van een nieuw ERP-systeem (RADAR) heeft in 2010 meer tijd en aandacht van de medewerkers gevraagd dan was gepland. Er is een standaardpakket aangeschaft, dat is aangepast aan de specifieke wensen van de RvA. In de praktijk bleken de werkzaamheden van RvA echter meer maatwerk te vragen dan vooraf kon worden ingeschat. In heel 2010 is veel

tijd besteed aan het inwerken en trainen van medewerkers en tot begin 2011 zijn nog maatwerk aanpassingen verricht aan de software. Het systeem is nu volledig functioneel voor het dagelijkse, operationele werkproces. Iedereen is ermee vertrouwd en het is inmiddels een onmisbare ondersteuning bij het optimaliseren van onze dienstverlening.

Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)

Sinds 1 januari 2010 is de RvA een zelfstandig bestuursorgaan, vaak aangeduid als ZBO. Dat heeft veel aanpassingen gevraagd in de administratieve organisatie. Regels, formulieren en brieven zijn aangepast en veel energie is besteed aan het instrueren en trainen van de medewerkers. Een bezwaarschriftenreglement en een bezwaarschriftencommissie zijn opgezet en ingevoerd en alle werkprocedures zijn onder de loep genomen om te kijken of wijzigingen noodzakelijk waren. Zeer nuttig daarbij waren de gesprekken die wij mochten voeren met 'ervaren' ZBO's als de AFM en NZA. Wij zijn erkentelijk voor hun bereidheid om onze vragen over het ZBO-schap te beantwoorden en praktische oplossingen aan te dragen.

Kwaliteitssysteem

Voor een organisatie die anderen beoordeelt op kwaliteit is een goed intern kwaliteitssysteem van groot belang. Alle activiteiten die de RvA uitvoert, hebben als fundament een reglement, norm, beleidsregel of andere vastgelegde documentatie. Daarin is exact vastgelegd aan welke afspraken de RvA en klanten zich moeten houden. Ook worden alle aanvragen, onderzoeken en beoordelingen uitgevoerd met behulp van gestandaardiseerde formulieren om de kwaliteit te waarborgen.

Het beheer van al deze documenten, regels en formulieren is de verantwoordelijkheid van de kwaliteitscoördinator van de RvA. Sinds 2010 kan deze daarvoor gebruik maken van een geavanceerd documentbeheersysteem, Vivaldi. Op dit moment wordt er hard aan gewerkt om de laatste documenten over te zetten naar dit nieuwe systeem.

Teamleidersoverleggen RvA Algemeen en auditorendagen Unit Zorg

Om constante en consistente kwaliteit te kunnen leveren, vooral in de beoordelingen, is er regelmatig overleg van in- en externe teamleiders van de RvA en de auditoren van de unit Zorg.

In 2010 vonden vijf overleggen plaats met 22 interne teamleiders van RvA. In deze overleggen werden praktische zaken en cases ingebracht die de teamleiders in hun dagelijkse praktijk meemaken en waarover afstemming noodzakelijk is. Het is immers van groot belang dat alle teamleiders op dezelfde manier beoordelen, interpreteren en rapporteren. Omdat dit niet alleen voor de interne maar ook voor de 21 externe teamleiders geldt, is er per werkgebied (Certificatie, Toetsing & Kalibratie, Inspectie) twee maal een overleg georganiseerd voor alle teamleiders gezamenlijk.

De Unit Zorg organiseerde in 2010 negen soortgelijke overleggen voor auditoren, waarvan vijf dagen voor vakdeskundigen, twee voor teamleiders en twee voor ambtelijk secretarissen. Doel van deze dagen: interdisciplinair van elkaar leren op het gebied van auditvaardigheden, -technieken en -ervaringen. De auditorenda-



vertrouwen inboezemen

Simone Kooy is sinds 2003 Projectmanager Accreditaties bij de Unit Zorg (CCKL). In 2010 heeft zij zich vooral bezig gehouden met een bijzondere opdracht: de implementatie van het nieuwe ERP-systeem, binnen de RvA 'RADAR' genoemd.

“Het was en is een enorme uitdaging om het gehele proces in Radar op een voor iedereen goed werkbaar manier in te richten. Belangrijkste is het stroomlijnen van processen en elk onderdeel daarbij de nodige aandacht te geven. Wat ik leuk vind, is ondersteuning bieden bij het dagelijkse werkproces en dat zo optimaal mogelijk inrichten.

Wat ik wil bereiken, is dat mijn collega's een beter en sneller inzicht krijgen in de voortgang van de accreditatietrajecten bij onze klanten en in hun dagelijkse werkzaamheden, zodat zij hun werk gemakkelijker en met plezier kunnen uitvoeren. Daardoor ontstaat ook een betere dienstverlening aan onze klanten. Natuurlijk is dit nog niet overal bereikt, maar daar wordt hard en met veel enthousiasme aan gewerkt.”

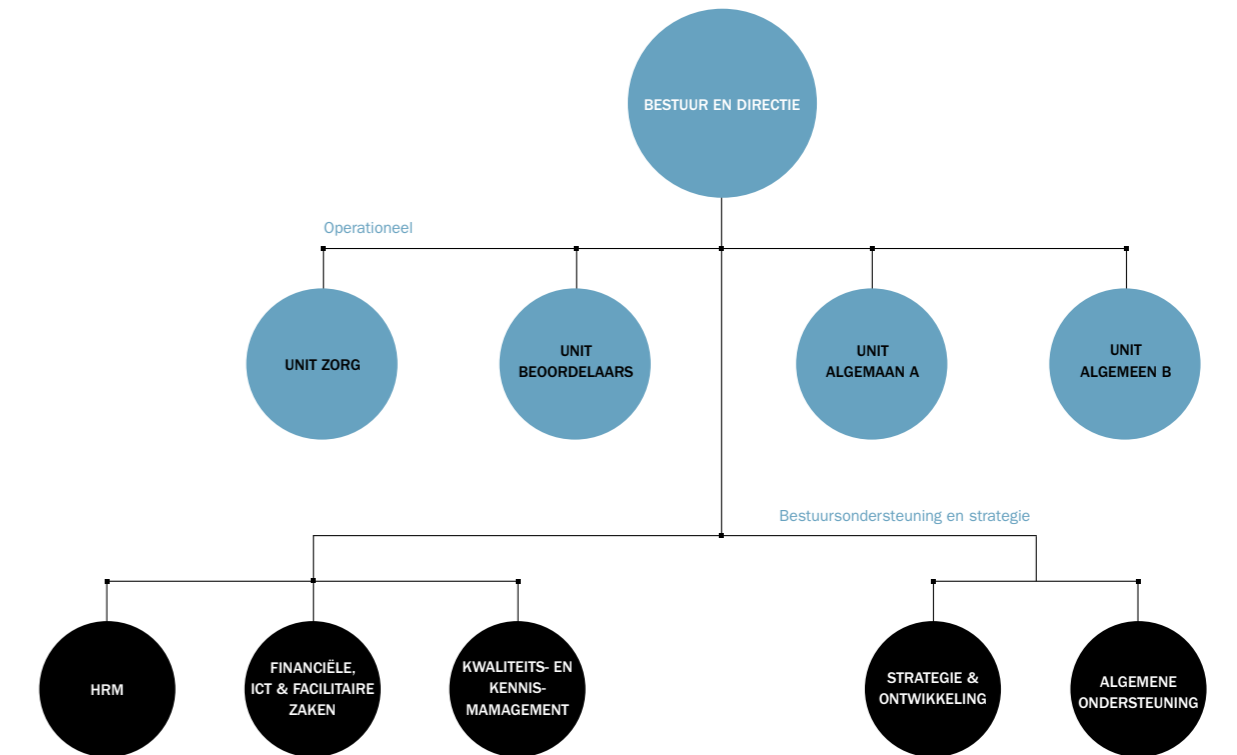
gen werden druk bezocht en zijn een belangrijke stap in de onderlinge harmonisatie van de beoordelingen door de Unit Zorg.

Lustrum

2010 was voor de RvA een lustrumjaar. Op 14 september bestond de RvA precies 15 jaar. Een bijzonder jubileum, waar deze keer extra aandacht aan is besteed door met alle medewerkers en vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht, de Gebruikersraad en de Commissie Accreditaties een zaterdagmiddag en -avond op pad te gaan. Een goede manier om het verbouwings- en automatiseringsstof af te schudden en de collega's buiten de kantooromgeving beter te leren kennen.

2011

Na het hectische jaar 2010, waarin de woorden 'nieuw' en 'verbeteren' de boventoon voerden, streeft de RvA er naar in 2011 de rust in de organisatie terug te laten keren. We willen alle interne projecten uit 2010 goed, volledig en tot ieders tevredenheid afronden. Tot tevredenheid van de medewerkers van de RvA, maar zeker ook tot tevredenheid van onze klanten. Zij hebben in 2010 af en toe geduld met ons moeten hebben. In 2011 willen we laten zien dat kwaliteit, service en vertrouwen in elk opzicht prioriteit hebben. Onze aandacht zal in 2011 dan ook volledig gericht zijn op onze kerntaken: dienstverlening en accreditatie.



Het 'slot op de deur'

In gesprek met Wim Schreuders en Philip den Ouden

in vertrouwen iets zeggen

“Accreditatie is voor mij het ‘slot op de deur’ in de keten van vertrouwen. Als een certificerende instelling geaccrediteerd is, weet ik zeker dat de veiligheid en kwaliteit tot in laatste instantie geborgd zijn.”

“De kracht van accreditatie schuilt voor mij ook in het besef van de onafhankelijkheid van de RvA. Hier is geen partij aan het woord die belangen heeft; de onpartijdigheid is gegarandeerd. Dat creëert daadwerkelijk vertrouwen.”

Het is 10 juni 2011. Niet alleen Duitsland, maar heel Europa is in de ban van de actuele EHEC-crisis. Dat is de dag waarop wij in het kantoor van de RvA een boeiend en inspirerend gesprek voeren met Wim Schreuders, inspecteur-generaal van de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit en Philip den Ouden, directeur van de Federatie Nederlandse Levensmiddelen Industrie. Gastheer is Ed Wieles, hoofd Strategie en Ontwikkeling van de RvA.

Verslag van een gesprek over vertrouwen, onderlinge en internationale samenwerking, vernieuwing in toezicht en het belang maar ook de grenzen van certificatie en accreditatie.

Wim Schreuders is inspecteur-generaal van de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit (nVWA). Hij werkt sinds 1977 voor de publieke zaak en is er trots op dat hij 'civil servant' is.

In zijn eerste baan bij de Belastingdienst kreeg hij de kans om zich als manager te ontwikkelen. Daarna was hij korte tijd als interim manager werkzaam bij Gemeenten. In 2004 werd hij algemeen directeur van de Dienst Werk en Inkomen in Amsterdam. Vanuit die positie keerde hij in september 2009 terug bij het Rijk in zijn huidige functie.

In de periode dat Wim Schreuders in Amsterdam werkte, schreef hij het boek Meesterlijk Middenmanagement. Met dit boek en een persoonlijke website wil hij middenmanagers inspireren tot betere prestaties.





Philip den Ouden is vanaf de oprichting in 2004 directeur van de Federatie Nederlandse Levensmiddelen Industrie (FNLI). Deze koepelorganisatie van bedrijven en brancheorganisaties in de Nederlandse levensmiddelenindustrie genereert jaarlijks een omzet van ruim 50 miljard euro en biedt werkgelegenheid aan meer dan 100.000 mensen.

Philip den Ouden studeerde Bedrijfseconomie aan de Erasmus Universiteit. Voor zijn aantreden bij de FNLI was hij onder meer algemeen secretaris van de European Federation of Intercultural Learning, directeur van Smit Havensleepdiensten in Rotterdam en Vice President Public Affairs and Communication bij de Koninklijke Ahold in Zaandam. Hij combineert zijn huidige werkzaamheden voor de FNLI met een aantal bestuurslidmaatschappen, waaronder de stuurgroep Convenant Gezond Gewicht, de stuurgroep Verduurzaming Voedsel, de stichting Kids Vitaal en de stichting Reclamecode.

Vertrouwen: duidelijke afspraken, maar ook openheid en kwetsbaarheid

Wim Schreuders: “Ik ben kwetsbaarder en opener dan de gemiddelde manager en praat met mensen gewoon over dingen die ik moeilijk vind. Daarbij ga ik er klakkeloos van uit dat ik er op kan vertrouwen dat mensen mij nooit onderuit halen als ik open ben. Tijdens de procedure die indertijd leidde tot mijn benoeming als directeur van de Dienst Werk en Inkomen van de gemeente Amsterdam, rapporteerde het assessmentbureau dat die openheid en kwetsbaarheid een enorm risico voor Amsterdam waren. De gemeente heeft dat advies niet opgevolgd en mij het vertrouwen geschonken. En met resultaat. Voor mij zijn die openheid, kwetsbaarheid en het vertrouwen van anderen daarin een manier om samen te werken. Tot dusverre ben ik daar nooit in teleurgesteld.”

Philip den Ouden: “Er is iets wat mij elke dag nog verbaast. Ik stap een winkel binnen en vraag iemand of ik een bepaald artikel mag. Dan haal ik een in wezen volstrekt waardeloos briefje uit mijn zak waar toevallig € 20 op staat. We noemen geld soms niet voor niets ‘het slijk der aarde’. En toch: die meneer of mevrouw vertrouwt er volkomen op dat ik met dat briefje hem of haar de waarde teruggeef voor de materie die ik verwerf. Ongelooflijk eigenlijk. Wij wisselen als samenleving symbolen uit waarvan je je kunt afvragen wat ze nu eigenlijk voorstellen. We verrichten handelingen die betekenis hebben voor iedereen, alleen omdat we dat met elkaar hebben afgesproken. Dat vind ik de ultieme vorm van

maatschappelijk vertrouwen. Voor onze samenleving is het ook essentieel dat dat vertrouwen er is.”

Samenwerking en rolvastheid

Wim Schreuders: “Voor mij is vertrouwen de overtuiging dat de ander handelt vanuit oprechte bedoelingen en probeert kwaliteit te leveren. Ik sta voor mijn uitgangspunt dat mensen het goede willen doen. Daarmee geef ik vertrouwen en dat verwacht ik ook terug.”

Philip den Ouden: “Voor mij is de essentie van vertrouwen een bepaalde mate van voorspelbaarheid, dat iemand doet wat we met elkaar hebben afgesproken, wat er ook gebeurt. Daar moet je rolvast in zijn. Dat wat Wim zegt, is zeker ook belangrijk. Daar past het woord ‘integriteit’ bij. Soms komt het bijvoorbeeld geloofwaardiger en vertrouwenwekkender over als een nVWA zegt dat ze iets niet weten.

Natuurlijk zitten wij niet altijd op dezelfde lijn. Zoals ik net al zei: het draait om de rolvastheid in ons samenspel, ook als het gaat om het bewaken van onderling vertrouwen. Ik vind dat mensen die dagelijks handelingen verrichten tijdens het productieproces, dat moeten doen volgens een vast patroon, zodat de consument daar op kan vertrouwen. Wij zien de rol van de nVWA als die van de bewaker van dat vertrouwen, een andere rol dus dan de onze als vertegenwoordiger van ondernemers.”

Wim Schreuders: “Die rolvastheid herken ik. Daar ligt bij mij wel het belangrijke aspect onder dat ik kan vertrouwen op het streven van de sector om ervoor te

zorgen dat het voedsel voor de consument veilig is. Waar het om gaat, is dat je merkt dat er met hart en ziel gewerkt wordt aan kwaliteit en veiligheid. Dat maakt het samenspel en de onderhandelingen een stuk eenvoudiger. Uiteraard maak ik het ook wel eens anders mee: onderhandelingsituaties waarbij niet duidelijk is vanuit welk motief men spreekt. Dat maakt de zaak een stuk complexer.”

Philip den Ouden: “Wij delen één ding: het maximaliseren van voedselveiligheid. Die mag eenvoudigweg niet ter discussie staan. Dat is een element in onze voedselketen dat nooit competitief is. Op dat punt proberen we in samenwerking voortdurend de vanzelfsprekendheid van het vertrouwen in die voedselveiligheid zo maximaal mogelijk te maken.”

Grenzen van vertrouwen

Wim Schreuders: “Je kunt de vraag stellen hoe je om moet gaan met de verwachting van mensen dat alles veilig is. Je kunt daarover pas het gesprek aangaan met de samenleving als deze het gevoel heeft dat de risico's buitengewoon goed zijn afgedekt. Dat is het dilemma van ons vak: iedereen is geneigd om over extreme risico's te praten, terwijl wij alleen maar in de publiciteit komen als die extremen aan de orde zijn. Het is dan een bijna onmogelijke taak om dat vertrouwen weer terug te winnen. We zouden meer moeten communiceren over gewone risico's. Dat maakt ons meer zichtbaar en dat creëert bij voorbaat meer vertrouwen als die extreme, niet uit te bannen risico's in het geding zijn. Als je onbekend bent, is het moeilijk om vertrouwen te krijgen. Daarom is elkaar regelmatig spreken zo belangrijk.”

Philip den Ouden: “Dat overleg, die discussie is inderdaad heel belangrijk. Onze gezamenlijke gesprekken gaan in wezen altijd over vertrouwen. Je kunt daarbij

niet alleen maar afgaan op de blauwe ogen van de ander. Ook van de toezichthouder verwachten wij rolvastheid en vanzelfsprekendheid. Dat schraagt ons vertrouwen. Samen moeten wij het vertrouwen verdienen van de Nederlandse en Europese burger. En daar zit op het ogenblik in de samenleving wel een raar soort paradox. Men verwacht van ons dat wij zeggen dat de voedselveiligheid absoluut is, maar dat zul je uit mijn mond nooit horen. Dat betekent dat er altijd risico's zijn die we nooit helemaal uit kunnen sluiten. Onze omgeving is echter zo ingesteld dat zij nul risico verwacht. Waar ik me elke keer weer over verbaas, is de reactie als het een keer harder waait dan het KNMI heeft voorspeld. Dan krijgt het KNMI de schuld van de storm. Dat is een gegeven waar wij binnen onze keten maar ook samen met onze toezichthouder mee om moeten gaan.”

Certificering: de balans tussen harde afspraken en zachte factoren

Philip den Ouden: “Certificering is voor mij de borging van vertrouwen. Als een bedrijf in Twente iets levert aan een firma in Zaandam, dan wil deze zeker weten dat zijn klanten daar niet van omvallen. Maar dat bedrijf heeft ook klanten in bijvoorbeeld Parijs of Londen. Die zitten met dezelfde vraag en willen het liefst die hele fabriek inspecteren. Als er dan één organisatie is die dat voor je doet en een officiële verklaring afgeeft dat ze het bij die producent keurig netjes doen, dan scheelt dat een hoop. In het economische verkeer is certificering een tussenschakel die zorgt voor het borgen van vertrouwen.”

Wim Schreuders: “Kwaliteit leveren is complex. Certificering maakt kwaliteit hanteerbaar. Los van de goede bedoelingen leg je er een bepaalde normatiek mee vast, waardoor je zeker weet dat er geen misverstand bestaat



vertrouwen inboezemen

Mylène Pijnenburg is sinds januari 2010 manager van één van de beide units die het contact onderhouden met de geaccrediteerde instellingen en ervoor zorgen dat deze instellingen jaarlijks worden beoordeeld.

“De rode draad in mijn loopbaan is kwaliteit zorg in de voedings- en landbouwsector. Binnen de RvA ben ik eind 2006 dan ook begonnen als relatiebeheerder voor instellingen in dit werkveld. Vanuit mijn vroegere werk weet ik hoe belangrijk vertrouwen is in de wereld van testen, inspectie en certificatie. Veel van mijn medewerkers hebben een achtergrond in een van de talrijke werkvelden waarbinnen de RvA zich beweegt. Daardoor is de betrokkenheid en motivatie groot, maar ook de verscheidenheid. Dat maakt het werk voor mij uitdagend en afwisselend.

Ik voel mij thuis bij de kernwaarden van de RvA: competent, onpartijdig en onafhankelijk, markt- en mensgericht, integer en transparant. Samen met mijn collega's wil ik deze kernwaarden verder vormgeven en uitdragen.”

over wat je onder die kwaliteit verstaat. Maar die normen bepalen niet alles. Het gaat mij ook om de intentie waarmee een organisatie gecertificeerd wil zijn. Je zou willen dat de motivatie voor het behalen van een certificaat op de een of andere manier deel uitmaakt van het verkrijgen ervan. Laat ik eerlijk zijn: wij komen ook organisaties tegen waarvan we het gevoel hebben dat ze het doen omdat het nu eenmaal moet, maar die vervolgens denken: 'Zo, dat hebben we ook weer gehad. Volgend jaar de volgende ronde.' In certificeren zou ook een soort voorspelbaarheid moeten zitten, waarbij je een antwoord kunt geven op de vraag of de organisatie die dit certificaat krijgt, het ook waard is. Ik ben ervan overtuigd dat certificeerders tijdens het proces 'proeven' hoe het zit met de motivatie. Zelf merk ik dat ook als ik in contact kom met bedrijven, bijvoorbeeld aan de inbedding van kwaliteitszorg in opleidingen of aan personeelsadvertenties, noem maar op."

Philip den Ouden: "Klopt. Er zijn mensen die in de bebouwde kom altijd netjes 50 rijden, maar je hebt ook mensen die alleen maar 50 rijden als ze in de verte een politieauto zien staan, terwijl die agent zeker weet dat ze 200 meter verder weer 80 gaan rijden. Wim beschrijft het dilemma, zeker ook het dilemma voor de overheid, bijzonder goed. Nu is de nVWA wel een buitenbeentje in onze Europese omgeving, doordat zij onder het motto 'horizontaal toezicht' het vertrouwen biedt aan onze keten om kwaliteit ook onderling te borgen. Toezicht op controle dus. Daar zijn wij als bedrijfsleven bijzonder blij mee, want we zien hoe positief dat doorwerkt in de keten. Voor ons is het van groot economisch belang dat die autoriteit door de samenleving ook als autoriteit wordt gezien."

Wim Schreuders: "Voor mij staat eigenlijk maar één ding voorop: niet het toezicht, maar de voedselveiligheid."

De internationale dimensie van vertrouwen

Zeker als de voedselveiligheid in het geding is, komt de internationale samenwerking rond toezicht regelmatig onder vuur te liggen. Hoe moet dat verder in de toekomst?

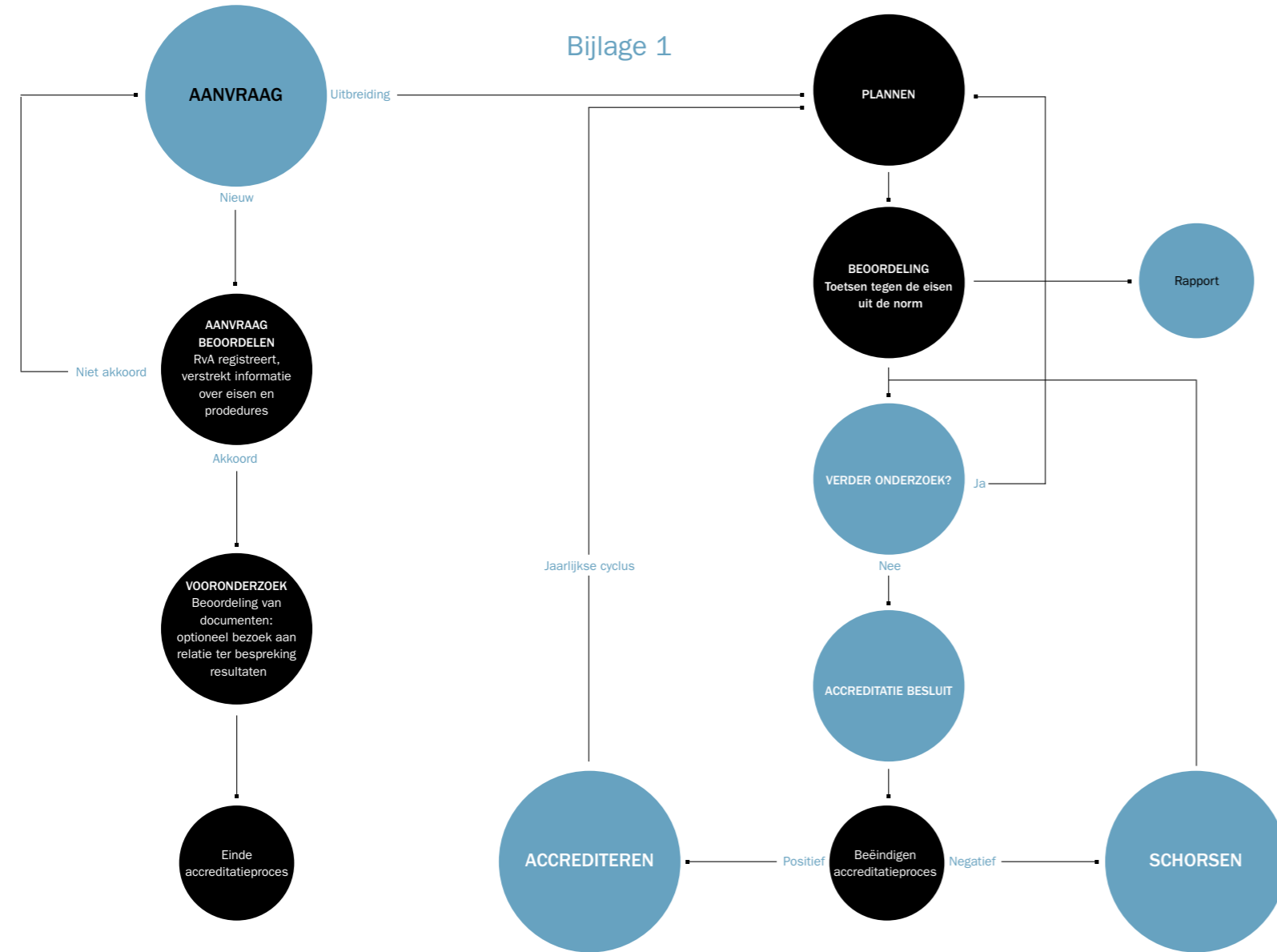
Philip den Ouden: "De vraag is of we zo'n risico als met de EHEC-bacterie of de dioxinevergiftiging wel hadden kunnen voorkomen. Misschien is dat één van de risico's die we van tijd tot tijd lopen, dingen die zich nu eenmaal voordoen, net als aardbevingen. Waar het op dergelijke momenten om draait, is dat we er in internationaal verband voor kiezen om de verantwoordelijkheid voor de communicatie bij de autoriteiten te leggen en hen het vertrouwen te geven, zodat er sprake is van eenduidigheid in de woordvoering. Soms betekent dat ook dat je ervoor kiest om je mond te houden en geen voorbarige uitspraken te doen. Dat hebben we nu eens te meer geleerd."

Wim Schreuders: "Niet alleen in nationaal maar ook in internationaal perspectief is dit een lastige kwestie. Enerzijds heb je als toezichthouder te maken met afspraken en anderzijds met professioneel handelen. Hoe snel kom je bijvoorbeeld met een 'Rapid Alert'? Die eenduidige woordvoering is volgens mij essentieel: de informatievoorziening hoort op één plaats. Daar moet je duidelijke afspraken over maken, afspraken waar iedereen zich vervolgens ook aan moet houden. Zeker na deze kwestie is dat een onderwerp waar wij ons nu in Europees samenwerkingsverband op richten. Alleen als er duidelijke afspraken zijn, kun je vertrouwen borgen."

op goed vertrouwen

Vertrouwen blijkt uit transparantie

Primair proces Raad van Accreditatie



Bestuursorganen en adviescommissies

Bijlage 2

In dit overzicht treft u de samenstelling aan van bestuursorganen en adviescommissies per 1 mei 2011.

Raad van Toezicht

drs. E.H.T.M. Nijpels – voorzitter
 drs. G.H.W. Baalhuis
 dr. A.G.M. Buiting
 dr. S.A. Hertzberger
 ing. J. Visser

Bestuur en Directie

ir. J.C. van der Poel – bestuurder/algemeen directeur
 ir. D.E. Aldershoff M.Sc. – operationeel directeur

Commissie Accreditaties

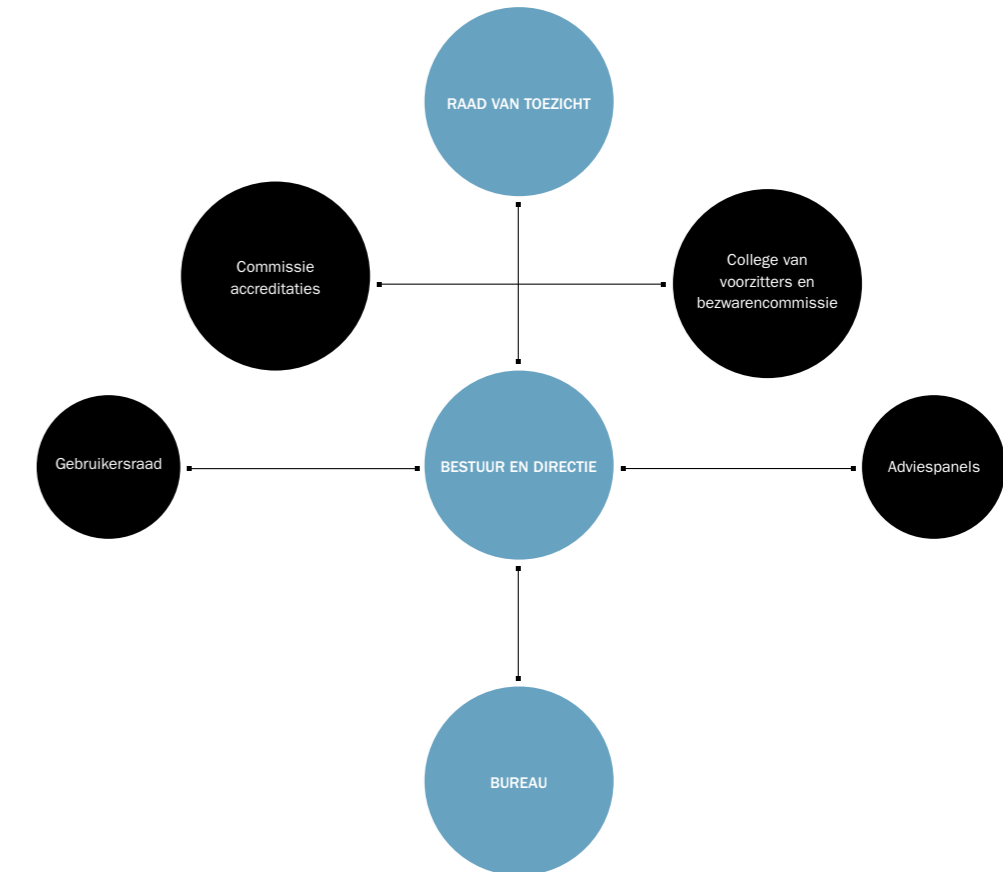
ir. M.N.D. de Vries – voorzitter
 prof. dr. ing. T.W. Hardjono
 dr. W. Huisman
 dr. ir. J.M. van der Meer

College van Voorzitters bezwarencommissie

mr. L.A.F.M. Kerklaan

Gebruikersraad

ir. J.C. van der Poel – voorzitter
 ir. D.E. Aldershoff M.Sc. – operationeel directeur RvA
 Th.J.W. Cieremansl – VOC
 P. Cornelissenl – VOC
 dr. M. Curfs – FMLS
 dr. P.G.M. Hesselinkl – FeNeLab
 dr. G. Ponjeé – Medische labs
 Ph. de Ryck – FeNeLab
 ing. R. Veerman – VEROCOG



Onze financiën in vogelvlucht

Bijlage 3

Balans per 31 december 2010 (x € 1000)		
	2010	2009
Activa		
Vaste activa	398	402
Vorderingen		
overlopende activa	3.019	3.222
Liquide middelen	2.769	2.711
	6.186	6.335
Passiva		
Eigen vermogen	2.537	2.243
Kortlopende schulden		
en overlopende passiva	3.649	4.092
	6.186	6.335

Als onafhankelijke stichting heeft de Raad voor Accreditatie geen winstdoelstelling. Onze onafhankelijkheid borgen wij door een moderne governancestructuur met de Raad van Toezicht en de Commissie Accreditaties.

Onze onafhankelijkheid borgen wij ook door een gezond, maar beperkt eigen vermogen. Daarmee voorkomen wij te grote financiële risico's, indien conformiteitverklarende instellingen besluiten de accreditatie te staken als de RvA een voor hen onwelgevallig besluit neemt.

Deze cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2010. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De volledige jaarrekening, zoals vastgesteld na goedkeuring door de Raad van Toezicht en de minister van EL&I en voorzien van een goedkeurende verklaring, kunt u zien via www.rva.nl. Als u het zoekwoord "jaarverslagen" invoert, krijgt u toegang tot het rapport over de jaarrekening 2010 van KPMG. Uiteraard zenden wij u op uw verzoek met alle genoegen een exemplaar toe. U kunt ons bereiken via telefoonnummer (030) 23 94 500.

Winst- en verliesrekening per 31 december 2010

De inkomsten van de RvA bestaan met name uit activiteiten die op basis van tarieven worden uitgevoerd. Deze tarieven worden vastgesteld aan de hand van een bespreking van de begroting met de Gebruikersraad en na goedkeuring door de Raad van Toezicht en de minister van EL&I.

Het activiteitsniveau was licht lager dan gebudgetteerd, met name als gevolg van het achterblijven van een niet-ZBO-activiteit: het beoordelen van keuringsinstanties op verzoek van het ministerie van SZW.

Resultaten (x € 1000)	2010	2009
Netto omzet	10.683	11.017
Kostprijs omzet	3.442	3.552
Bruto marge	7.241	7.465
Personeelslasten	5.139	4.695
Overige kosten	2.063	2.770
Som kosten	7.202	7.465
Operationeel resultaat	39	0
Rentebaten	30	76
Resultaat	69	76

Tarieven

Doelstelling is tot nu toe om de tarieven met niet meer dan de CBS-index zakelijke dienstverlening te laten stijgen. De tarieven zijn als volgt aangepast:

	2010	2009
Index voorgaande jaar	2,0%	4,1%
Tarief (lead) assessor	+2,0%	+2,0%
Tarief vakdeskundigen	+1,8%	+2,3%
Overige tarieven	+0% tot +1,5%	+3 à 4 %

De tarieven voor de activiteiten in het kader van de CCKL-Praktijkrichtlijn zijn in 2010 met 2% verhoogd (in 2009 werd geen verhoging doorgevoerd). Deze tarieven vallen niet onder de ministeriële goedkeuring, maar komen verder op dezelfde wijze tot stand als de andere tarieven.

Kwaliteitszorg

Bijlage 4

De RvA heeft een eigen kwaliteitssysteem om het uitvoeren van zijn missie en doelstellingen te borgen. Om de goede werking van het systeem te bewaken en te optimaliseren maken wij onder meer gebruik van observaties bij interne audits, van klachten en van de terugkoppeling die wij van gebruikers ontvangen.

Jaarlijks wordt in een directiebeoordeling vastgesteld of het kwaliteitssysteem voldoet aan onze eigen wensen, de eisen van ISO/IEC 17011, de Europese Verordening EU 765/2008, de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie en de Kaderwet ZBO.

In 2010 lag het accent van de interne audits op het voldoen aan deze eisen. Door de verandering van de status van de RvA en vanwege de Peer Review door onze Europese collega's was dat een voor de hand liggende keuze. De directiebeoordeling is besproken met de Raad van Toezicht. De afhandeling van klachten is een vast agendapunt bij de vergaderingen van de Raad van Toezicht en in de directievergaderingen.

In 2010 is de RvA extern beoordeeld door EA. Het rapport komt in de loop van 2011 beschikbaar. Vertegenwoordigers van de ministeries van EL&I en BZK hebben als waarnemer de beoordeling gevolgd.

Behandeling van klachten

De RvA kent sinds zijn oprichting een op privaatrecht gebaseerde regeling voor klachten en beroepen. Deze regeling wordt omgebouwd om te voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht. De vernieuwde regeling publiceren wij in 2011.

Niet alle signalen over het eventueel niet goed functioneren van de RvA zijn te kwalificeren als klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Daarom hebben wij over het jaar 2010 alle geregistreerde signalen als klacht aangemerkt. Uit deze 'klachten' over de RvA komen in het jaar 2010 met name twee aspecten naar voren:

- Klachten over de beoordelaars
- Klachten over de dienstverlening

Het merendeel van de klachten kwam voort uit de hoek van de certificatie-instellingen. Interpretatie van normteksten leidt bij deze instellingen eerder tot een bijna juridische discussie. Soms wordt dat de beoordelaar aangerekend en resulteert dat in een klacht. Om de klachtenregeling niet onnodig te vertroebelen, is sinds enige tijd een zogenoemde geschillenregeling ingesteld. Doet zich een inhoudelijk verschil van inzicht voor over bijvoorbeeld de interpretatie van de norm, dan kunnen beoordeelden dit voorleggen aan de RvA. De klachten over de dienstverlening vonden hun oorzaak met name in de 'interne drukte' bij de RvA. Over de oorzaken daarvan leest u elders in dit verslag meer. Inmiddels is de kwaliteit van dienstverlening verbeterd. De Gebruikersraad heeft dat in het voorjaar van 2011 bevestigd.

De RvA benut klachten over geaccrediteerden om bij de beoordelingen extra aandacht te geven aan de klacht-afhandeling door de geaccrediteerde zelf. Bij ernstige zaken besluit de RvA direct onderzoek te doen. Blijkt de klacht onterecht, dan gebeurt dit op kosten van de RvA. In andere gevallen draagt de geaccrediteerde zelf deze kosten.

Geregistreerde klachten over het functioneren van geaccrediteerde instellingen per categorie

Accreditatiecategorie	2010	2009
Laboratoria	0	2
Inspectie	7	10
Certificatie	13	16
CCKL Praktijkrichtlijn	0	0
Overig	3	5
Totaal	23	33

In behandeling genomen klachten over het functioneren van de RvA per categorie

Accreditatiecategorie	2010	2009
Laboratoria	3	5
Inspectie	1	9
Certificatie	17	3
CCKL Praktijkrichtlijn	0	0
Overig	5	3
Totaal	26	20

Behandeling van bezwaren

In 2010 is een regeling voor bezwaar vastgesteld en gepubliceerd. In dit jaar is drie maal bezwaar gemaakt tegen een besluit van de RvA, waarvan twee maal tegen de aanvullende of beperkende voorwaarden bij het accreditatiebesluit. Er vond twee maal een zitting van de bezwaarschiffencommissie plaats. Het advies van de commissie is in beide gevallen overgenomen door het bestuur. Eén bezwaar is niet ontvankelijk verklaard. Daartegen is beroep ingesteld bij de Bestuursrechter. In de tweede helft van 2011 verwachten wij de uitspraak.

Ons werk in cijfers

Bijlage 5

Vertrouwen vraagt de mogelijkheid tot controle. In deze bijlage treft u een getalsmatig overzicht aan van onze activiteiten in 2010, in vergelijking met de cijfers van het jaar 2009.

Verleende accreditaties per 31 december

Norm	Uitleg	Nederland 2010	Buitenland 2010	Totaal 2010	Nederland 2009	Buitenland 2009	Totaal 2009
Certificatie							
EN 45011	Producten&Diensten	44	6	50	42	7	49
ISO/IEC ISO/IEC 17021	Management-systemen	49	42	91	47	45	92
ISO/IEC 17024	Personen	8	2	10	11	1	12
Subtotaal certificatie		101	50	151	100	53	153
Inspectie							
ISO/IEC 17020	Inspectie	118	5	123	112	6	118
Laboratoria Algemeen							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	53	7	60	56	6	62
ISO/IEC 17025	Testen	215	18	233	212	19	231
ISO/IEC 17043 ¹	Ringonderzoeken	12	1	13	11	1	12
ISO Guide 34	Referentiematerialen	2	0	2	2	0	2
Subtotaal laboratoria		282	26	308	281	26	307
EC no.761/2001	Verificatie EMAS	1	0	1	2	0	2
Totaal Algemeen		502	81	583	495	85	580
Laboratoria Zorg							
CCKL-Praktijkrichtlijn ²	Medische laboratoria	238	0	238	225	0	225
ISO15189	Medische laboratoria in MLA	8	0	8	7	0	7
Totaal Zorg		246	0	246	232	0	232
Totaal aantal verleende accreditaties		748	81	828	727	85	812

¹ Deze norm is de opvolger van de ILAC Guide 13. ² Deze accreditaties vallen buiten de kaders van de ZBO.

In de getallen van certificatie zijn de volgende zorgere-lateerde schema's inbegrepen:

- één instelling voor persoonscertificatie op het gebied van Spoedeisende hulp/BHV;
- één instelling voor productcertificatie op het gebied van het bronzen keurmerk en Prezo in de zorg;
- zeven instellingen die ISO9001-compatibele HKZ-schema's aanbieden;
- tien instellingen die voor ISO9001 werkterrein 38 (gedeeltelijk) geaccrediteerd zijn.

Geografische spreiding van de verleende accreditaties per 31 december

Land	2010	2009
Nederland (ZBO)	510	502
Rest Europa	34	37
Rest wereld	47	49
Totaal	591	588

Aantal behandelde rapporten door de Commissie Accreditaties

Jaar	Algemeen
2010	182
2009	202

Gefactureerde beoordelingsdagen, opgesplitst naar soort onderzoek

Type beoordeling	2010 in %	2009 in %
Initiële beoordeling	8,6	7,0
Uitbreiding	9,4	7,9
Herbeoordeling	26,6	33,9
Controlebeoordeling	55,4	51,2
Totaal	100	100

Gefactureerde beoordelingsdagen, opgesplitst naar de rol in het beoordelingsteam

Rol	2010 in %	2009 in %
Lead assessor	55	44
Assessor	6	15
Vakdeskundige	39	41
Totaal	100	100

³ Inclusief vooronderzoek

Aantal beoordelingen CCKL-Praktijkrichtlijn

Type beoordeling	2010	2009
Initiële beoordeling	22	17
Controle	72	54
Documentencontrole	24	38
Herbeoordeling	47	36
Totaal	165	145

Nieuwe accreditaties verleend in 2010

Accreditatiecategorie	Aantal
Certificatie	7
Inspectie	8
Kalibratielaboratoria	3
Testlaboratoria	15
CCKL Praktijkrichtlijn	15
Overig	2
Totaal	50

Geschillen, schorsingen en ingetrokken accreditaties

Geschillen

Een geschil is een meningsverschil tussen de beoordeelde en de RvA-beoordelaar over de interpretatie van de vereisten.

Beoordeling geschil	Aantal 2010	Aantal 2009
Afwijking terecht	21	20
Afwijking onterecht	6	4
Afwijking gedeeltelijk terecht	3	2
Niet ontvankelijk	1	2
Totaal	31	28

Geschorste accreditaties

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2010	Opgelegd 2010	Totaal 2010	Vrijwillig 2009	Opgelegd 2009	Totaal 2009
Certificatie	2	3	5	3	5	8
Inspectie	1	1	2	1	1	1
Kalibratielaboratoria	0	0	0	0	2	2
Testlaboratoria	1	2	3	2	2	4
CCKL Praktijkrichtlijn	1	0	1	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal	5	6	11	6	10	15

Ingetrokken accreditaties

Categorie	Vrijwillig 2010	Opgelegd 2010	Totaal 2010	Vrijwillig 2009	Opgelegd 2009	Totaal 2009
Certificatie	13	2	15	7	1	8
Inspectie	4	1	5	0	0	0
Kalibratielaboratoria	1	0	1	10	0	10
Testlaboratoria	10	0	10	8	0	8
CCKL Praktijkrichtlijn	0	2	2	0	0	0
Overig	1	0	1	0	0	0
Totaal	29	5	34	25	1	26

Geaccepteerde schemabeheerders

Bijlage 6

Schemabeheerders zijn organisaties die de schema's ontwikkelen en beheren die laboratoria en certificatie- of inspectie-instellingen gebruiken bij de uitvoering van hun beoordelende taak. Deze schema's zijn maatgevend voor leveranciers die een certificaat of een andere vorm van goedkeuring willen verkrijgen. Pas als een leverancier voldoet aan de eisen voor kwaliteit en veiligheid die in het schema zijn vastgelegd, zal de beoordelende instelling een certificaat of keurmerk afgeven. Een schemabeheerder is dus geen beoordelende instelling, maar stelt de normen op en beheert deze.

Ook de schemabeheerders zelf dienen te voldoen aan normen, die door de RvA in nauw overleg met de stakeholders zijn vastgelegd in een reglement. Dit reglement bevat de regels die van toepassing zijn op de formele samenwerking tussen de schemabeheerders en de RvA. De rechtsvorm van een schemabeheerder is in de praktijk altijd een stichting. Daardoor kan de RvA met deze organisaties een zogeheten 'acceptatieovereenkomst' aangaan. Deze acceptatie is geen accreditatie, want die geldt uitsluitend voor de beoordelende instellingen. Zij kan gelden voor één of meer schema's die de schemabeheerder heeft ontwikkeld en vervolgens beheert.

In samenwerking met de schemabeheerders heeft de RvA de criteria waarop hij de schema's beoordeelt, gebundeld in een document. Dit document legt een relatie met de eisen uit de accreditatienormen en geeft aan hoe deze bij het opstellen van schema's kunnen worden gebruikt. Meer informatie hierover treft u aan op onze website.

Welke zijn de geaccepteerde schemabeheerders? De volgende lijst biedt u een overzicht per 1 mei 2011.

Aandachtsgebied schemabeheerder	Stichting	Website
Productcertificatie		
Diervoedersector	GMP+	www.gmpplus.org
Installatiesector	KBI	www.kbi.nl
Eurepgap	SCV	www.foodsafetymanagement.info
HACCP procescertificatie	SCV	www.foodsafetymanagement.info
Infrastructuur Kwaliteitsborging Bodembeheer	SIKB	www.sikb.nl
IKB Ei	PPE	www.pve.nl
IKB Varken	CBD	www.cbd.info
IKB Kip	PPE	www.pve.nl
Milieukeur agro/food	SMK	www.smk.nl
Milieukeur non-food	Groen Label Kas SMK	www.smk.nl
Houten verpakkingen	SMHV	www.smhv.nl
Potgrond en substraat	RHP*	www.rhp.nl
Schuldhelpverlening	NNI	www.nni.nl
Managementsysteemcertificatie		
Arbodiensten	SCA	www.ascert.nl
Arbomanagementsystemen	SCCM	www.sccm.nl
Autoschade	KZS	www.focwa.nl
Continu Verbeteren in het MKB	Continu Verbeteren in het MKB	www.continuverbeteren.nl
Contractcatering	SCC	www.stichtingencontractcatering.nl
Criminaliteitspreventie en Veiligheid	CCV	www.hetccv.nl
Gewasbeschermingsmiddelen	CDG*	www.stichtingcdg.nl
Groenvoorzieningen	Groenkeur*	www.groenkeur.nl
HACCP managementsystemen	SCV	www.foodsafetymanagement.info
Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector	HKZ	www.hkz.nl
Informatiebeveiliging	ECPNL	www.ecp.nl
Inspectie en Onderhoud aan Stookinstallaties	SCIOS	www.scios.nl
Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijf	CKB	www.ckb.nl
Kwaliteitszorg Demontage	KZD	www.kzd.info
Milieusystemen	SCCM	www.sccm.nl
Slopen	SVMS	www.veiligsslopen.nl
Veiligheids Checklist Aannemers (VCA)	SSVV	www.vca.nl
Persoonscertificatie		
Elektrotechniek	STIPEL	www.stipel.nl
Taxikeurmerk	TX-KEUR	www.tx-keur.nl
Touringcarbedrijf	SKTB	www.sktb.nl
Asbestdeskundigheid	SCA	www.ascert.nl
Schuldhelpverlening	NNI	www.nni.nl

* Nieuwe schemabeheerders in 2010

Lijst van afkortingen

Bijlage 7

AFM / Autoriteit Financiële Markten **Awb** / Algemene wet bestuursrecht **BAG** / Basisregistratie Adressen en Gebouwen **BZK** / Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties **CA** / Commissie Accreditaties **CBD** / Controle Bureau Dierlijke sector **CBS** / Centraal Bureau voor de Statistiek **CCKL** / Stichting voor de bevordering van de kwaliteit van het laboratoriumonderzoek en voor de accreditatie van laboratoria in de gezondheidszorg **CCV** / Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid **CCvD** / Centraal College van Deskundigen **CDG** / Certificatie Distributie in Gewasbeschermingsmiddelen **CE** / Conformité Européenne **CEN** / Comité Européen de Normalisation **CENELEC** / Comité Européen de Normalisation Electrotechnique **CKB** / Stichting Certificatieregeling Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijven **CMI** / College van Medisch Immunologen **EA** / European co-operation for Accreditation **ECP.NL** / Stichting Electronic Commerce Platform Nederland **EFTA** / European Free Trade Association **EL&I** / Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie **EMAS** / Eco Management and audit System **EN** / Europese Norm **EPA** / Energie Prestatie Advies **ERP** / Enterprise Resource Planning **EurepGAP** / European Good Agricultural Practice **EU** / Europese Unie **FeNeLab** / Federatie van de Nederlandse verenigingen van Laboratoria en Inspectie-instellingen **FMLS** / Federatie Medische Laboratorium Specialisten **FNLI** / Federatie Nederlandse Levensmiddelen Industrie **HACCP** / Hazard Analysis Critical Control Points **HKZ** / Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector **HRM** / Human Resource Management **IAF** / International Accreditation Forum **ICT** / Informatie en Communicatie Technologie **IEC** / International Electrotechnical Committee **IGZ** / Inspectie voor de Gezondheidszorg **ILAC** / International Laboratory Accreditation Co-operation **IM** / Ministerie van Infrastructuur en Milieu **ISO** / International Organization for Standardization **KBI** / Stichting Kwaliteitsborging Installatiesector **KLEM** / Vereniging voor Klinische Embryologie **KNMI** / Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut **Kwalibo** / Kwaliteit Bodemonderzoek **KZD** / Stichting Kwaliteitszorg Demontage **KZS** / Stichting Kwaliteitszorg Autoschadeherstelbranche **MKB** / Midden- en Kleinbedrijf **MLA** / Multi Lateral Agreement **MRA** / Multilateral Recognition Arrangement **NEN** / Nederlands Normalisatie Instituut **NIAZ** / Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg **NNI** / Nederlands Normalisatie Instituut **NNK** / Nederlands Netwerk Kwaliteit **NMa** / Nederlandse Mededingingsautoriteit **NRGD** / Nationaal Register Gerechtig Deskundigen **NVKC** / Nederlandse Vereniging voor Klinische Chemie en Laboratoriumgeneeskunde **NVVP** / Nederlandse Vereniging voor Pathologie **nVWA** / nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit **NZa** / Nederlandse Zorgautoriteit **OHSAS** / Occupational Health and Safety Assessment Series **OPTA** / Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit **PDCA** / Plan Do Check Act **PPE** / Productschap Pluimvee en Eieren **PR** / Public Relations **RvA** / Raad voor Accreditatie **RvT** / Raad van Toezicht **SAP** / Standaard Accreditatie Protocol **SCA** / Stichting Certificatie Arbodiensten **SCA** / Stichting Certificatie Asbest **SCC** / Stichting Certificatie Contractcatering **SCCM** / Stichting Coördinatie Certificatie Milieuzorgsystemen **SCIOS** / Stichting Certificatie Inspectie en Onderhoud aan Stookinstallaties **SCV** / Stichting Certificatie Voedselveiligheid **SIKB** / Stichting Infrastructuur Kwaliteitsborging Bodembeheer **SKTB** / Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf **SMHV** / Stichting Markering Houten Verpakkingen **SMK** / Stichting Milieukeur **SSVV** / Stichting Samenwerken Voor Veiligheid **STIPEL** / Stichting Persoonscertificatie Elektrotechniek **SVMS** / Stichting Veilig en Milieukundig Slopen **SZW** / Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid **TX-Keur** / Taxi keur **UNFCC** / United Nations Framework Convention on Climate Change **VAL** / Vereniging Artsen Laboratoriumdiagnostiek **VCA** / Veiligheidschecklist Aannemers **VEROCOG** / Vereniging van Onafhankelijke Controlebedrijven en Graanfactoren **VKGL** / Vereniging Klinisch Genetische Laboratoriumdiagnostiek **VNO-NCW** / Verbond van Nederlandse Ondernemingen - Nederlandse Christelijke Werkgevers **VOC** / Vereniging Overleg Certificatie-instellingen **VWS** / Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport **ZBO** / Zelfstandig Bestuursorgaan

Colofon

© 2011 Raad voor Accreditatie

Tekst

Raad voor Accreditatie, Utrecht

Redactie en interviews

Ron Plattel, Wapenveld

Ontwerp en opmaak

Jacqueline Heijmerink, Deventer

Fotografie

Astrid van Loo, Deventer

Druk

Drukkerijk Ipskamp, Enschede

Oplage

3250

Raad voor Accreditatie

Mariaplaats 21 D, 3511 LK Utrecht

Postbus 2768, 3500 GT Utrecht

Telefoon: +31 (0)30 239 45 00

Website: www.rva.nl

Utrecht, september 2011