

V V V V V V V V V V V V V V V V

V V V V V V **Vertrouwen** V V V V V V V V V

V V V V V V V V V V V V V V V V

V V V V V V V V V V **Veiligheid** V V V V

V V V V V V V V V V V V V V V V

V **Vertrouwen in veiligheid** V V V V V V V V V

V V V V V V V V V V V V V V V

V V V V V V V V V V V V V V V

V V V V V V V





Visie

De Raad voor Accreditatie wil de nationale accreditatie-instantie zijn die:

- op transparante wijze accreditaties uitvoert in alle gewenste sectoren, zowel privaat als publiek;
- het vertrouwen van de maatschappij in diensten en producten vergroot door de aan zijn klanten afgegeven conformiteitverklaringen;
- het kwaliteitsimago versterkt van de door de RvA beoordeelde organisaties;
- bijdraagt aan het wegnemen van handelsbarrières;
- een sterke schakel is in het mondiale accreditatienetwerk: internationaal wordt de RvA gezien als een toonaangevende accreditatieorganisatie;
- zijn medewerkers uitdagend werk biedt.

Missie

De Raad voor Accreditatie zorgt ervoor dat belanghebbenden een gerechtvaardigd vertrouwen kunnen hebben in alle onder zijn toezicht uitgegeven conformiteitverklaringen en beoordelingsrapporten.

Kernwaarden

Onze organisatie gaat bij al haar handelen uit van de volgende kernwaarden:

- competent,
- onpartijdig en onafhankelijk,
- marktgericht,
- mensgericht,
- integer,
- transparant.

Als we de beginletters van deze woorden achter elkaar zetten, leidt dat tot de afkorting “commit”, een afkorting die staat voor “commitment”, ofwel “betrokkenheid”. Het is juist deze betrokkenheid vanuit onze kernwaarden die klanten een daadwerkelijke garantie voor vertrouwen en veiligheid biedt.

Voorwoord


Geachte lezer,

Het verslagjaar 2011 telde voor de samenleving vele crises, ook op het gebied van veiligheid. De veiligheid van onze pensioenen, van onze banken, van behandelingen in de zorg, van het je kinderen toevertrouwen aan een crèche, van opslag van chemicaliën, van digitale gegevens en van voedsel, om zo maar wat voorbeelden te noemen. U zult er vast nog meer kennen.

Het gaat daarbij om crises die vaak bestreden worden met nieuwe regels en/of de belofte van meer toezicht, terwijl daarvoor nu al weinig middelen beschikbaar zijn en de overheid zich steeds meer terugtrekt. Er is meer nodig. Een gedragsverandering bij organisaties bijvoorbeeld. Maar ook het besef dat er altijd iets mis kan gaan, hoeveel controles je ook hebt. De cultuur om van fouten, incidenten en ongelukken te leren, daar kunnen we verder mee komen.

Voor dat vertrouwen bij de burgers speelt het werk van de Raad voor Accreditatie een belangrijke rol. Het uitspreken en rechtvaardigen van vertrouwen in de onafhankelijkheid, deskundigheid en verbetercultuur van laboratoria, inspectie- en certificatie-instellingen is een belangrijke schakel in de vertrouwensketen. Deze keten wordt gevoed door V-woorden: als Vertrouwen gewekt is, is het gevoel van Veiligheid snel terug. Daar winnen we allemaal bij. Churchill wist het al: “V for Victory”.

De RvA werkt niet alleen bij organisaties actief aan vertrouwen. Ook zoeken wij de dialoog met de departementen, om samen met de wetgevers en handhavers te zien waar zelfregulering verbeterd kan worden ten bate van veiligheid, gezondheid en milieu. In dit publieksverslag spreken wij ons uit over de kansen en mogelijkheden die de RvA op dit gebied en op het gebied van de kwaliteit in de zorg nog in ruime mate ziet. Wij leveren graag onze bijdrage aan de verdere integratie van regelgeving, toezicht, beoordeling en handhaving van kwaliteit. Daarmee wordt niet alleen de regeldruk lager; het biedt ook de garantie voor een hogere kwaliteit. Voor de RvA betekent dit dat zij nog meer een lerende organisatie moet worden, dit in samenspel met de andere betrokken organisaties in de kringloop van kwaliteit en veiligheid. Dit samenspel is in de eerste plaats mensenwerk. Wij wensen u veel leesplezier,



Jan van der Poel
Bestuurder / Algemeen Directeur



Ed Nijpels
Voorzitter Raad van Toezicht

Inhoudsopgave

Vertrouwen in veiligheid. Ter inleiding	8
Cruciale systemen voor onze veiligheid	
Van ‘confidence’ naar ‘trust’. Alex Brenninkmeijer over veiligheid in onze samenleving	12
Onze bijdrage aan een meer compacte overheid. Beleidsvisie	16
Internationale samenwerking zorgt voor meer veiligheid	18
<i>Column:</i> Veilig pinnen is een zaak van ons allemaal	21
Toezicht en advies: borging van vertrouwen en veiligheid	22
<i>Column:</i> Het wonder uit de kraan	24
Wij zetten ons met hart en ziel in voor uw veiligheid. De interne organisatie in 2011	26
<i>Column:</i> Veiligheid laat zich niet op papier regelen	30
Onze bijdrage aan inkopen op kwaliteit in de zorg. Beleidsvisie	32
<i>Column:</i> Effectief veiligheidsmanagement in de zorg?	35
Kwaliteit leidt tot vertrouwen in veiligheid. Interne kwaliteitszorg en klachtenbehandeling	36
<i>Column:</i> Sneeuwwitje: symbool van het belang van voedselveiligheid	38
Gelede toezichtsvormen zijn waardevol, maar overzicht blijft van belang:	
Ferdinand Mertens over veiligheid en de organisatie van toezicht	40
Het venster naar transparantie	
<i>Bijlage 1:</i> Het primaire proces van de Raad voor Accreditatie	46
<i>Bijlage 2:</i> Bestuursorganen en adviescommissies	47
<i>Bijlage 3:</i> Beknopt financieel overzicht	48
<i>Bijlage 4:</i> Ons werk in cijfers	50
<i>Bijlage 5:</i> Geaccepteerde schemabeheerders	54
<i>Bijlage 6:</i> Merken van de Raad voor Accreditatie	56
<i>Bijlage 7:</i> Lijst van afkortingen	58

Vertrouwen in veiligheid

Ter inleiding

Veiligheid bereikt men niet door muren te bouwen, maar door deuren te openen.

(Uhro Kekkonen, voormalig president van Finland)

“Veiligheid is een eerste levensbehoefte geworden, een speerpunt van het dagelijks bestaan. Je kunt het noodlot wel proberen te temmen, maar tam wordt het nooit.” Dit waren de woorden van columnist Toine Heijmans in de Volkskrant van 20 januari 2012. Een uitdagende visie, die hij schreef naar aanleiding van de ramp met het cruiseschip Costa Concordia.

“In tijden van onzekerheid hebben mensen behoefte aan oriëntatiepunten, aan verbinding. Naarmate die er minder zijn, zal de behoefte aan instituties groter worden. Instituties zijn als het ware ankerpunten waar je je op kunt concentreren, die de stabiliteit bewaken.” Dit zijn uitspraken die de scheidend vicevoorzitter van de Raad van State, Herman Tjeenk Willink, deed in het programma Buitenhof op 29 januari 2012.

Uit deze citaten mag blijken dat de behoefte aan veiligheid en zekerheid alom aanwezig is en wordt onderkend, ook in het dagelijkse bestaan. Hoe kunt u nog vertrouwen op de veiligheid van het water dat bij u thuis uit de kraan stroomt, de zorgverlening, de bouw, het digitale betalingsverkeer, het voedsel dat u inkoopt bij de supermarkt, enzovoorts?

Natuurlijk zijn er nog meer factoren die ons gevoel van veiligheid aantasten, zoals internationale verhoudingen en de veiligheid in onze persoonlijke omgeving. Factoren die hun invloed hebben op ons dagelijks leven, als burger, bedrijfsleven en overheid. De internationale verhoudingen met een voortdurende dreiging van

militaire conflicten, de crises binnen de EU en de financiële sector. Er zijn genoeg voorbeelden te noemen die een gevoel van onzekerheid en onveiligheid kunnen veroorzaken. Op het moment dat wij deze tekst schrijven, treffen wij via Google niet minder dan 37.000 ‘hits’ aan rond het thema veiligheid.

Veiligheid is niet alleen een actueel, maar ook een historisch thema. In de jaren na de Tweede Wereldoorlog bijvoorbeeld was het gevoel van onveiligheid en onzekerheid groot. In de navolgende decennia heeft de overheid er veel aan gedaan om de burgers een ‘dak’ te verschaffen waaronder zij zich veilig konden voelen. Een voorbeeld is de in 1947 door minister Drees geïntroduceerde Noodwet Ouderdomsvoorziening, die tien jaar later door minister Suurhoff werd omgezet in de AOW-regeling.

De Raad voor Accreditatie speelt een belangrijke rol in de borging van kwaliteit in brede zin en daarmee het gevoel van veiligheid en zekerheid in onze samenleving. Hij richt zich met name op het managen van risico’s die inherent zijn aan de huidige complexe samenleving en markten. Zijn kerntaak is dan ook niet het bouwen van muren, maar het openen van deuren, het creëren van transparantie en vertrouwen als het gaat om ons gevoel van veiligheid.

Het publieksverslag van de Raad voor Accreditatie staat dit jaar in het teken van het thema veiligheid. U leest in het eerste deel onder meer hoe wij daar een bijdrage

aan leveren via de ontwikkeling van de eigen organisatie, de kwaliteitszorg waar wij voor staan en de internationale rol die wij spelen op het gebied van het borgen van vertrouwen en het gevoel van veiligheid. In dit eerste deel treft u ook een aantal bijdragen aan van externe betrokkenen bij dit onderwerp in de vorm van twee interviews die wij mochten hebben met de heer Alex Brenninkmeijer, de Nationale Ombudsman, en de heer Ferdinand Mertens, lid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid.

Daarnaast bevat dit deel een vijftal soms uitdagende columns van mensen die betrokken zijn bij een aantal onderdelen van ons werkgebied. Zij hebben zich bijzonder ingezet voor het leveren van een bijdrage, waarvoor onze erkenning meer dan op haar plaats is. De auteurs zijn achtereenvolgens:

- Piet Mallekoote, directievoorzitter van Currence, de organisatie die zich richt op de kwaliteit en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland. Zijn thema is zeker actueel: de samenleving maakt zich regelmatig zorgen over de veiligheid van het digitale betalingsverkeer.
- Guido van Woerkom, hoofddirecteur van de ANWB en tevens onder meer voorzitter van de Raad van Commissarissen van Evides Drinkwaterbedrijf. Hij schrijft over het thema drinkwaterveiligheid.
- Anton van Loon, directeur van de brancheorganisatie BMWT en onder meer lid van de jury van de prijs voor het Veiligste Magazijn. Zijn thema: veiligheid in de bouw- en transportsector.

- Wim van Harten, onder meer lid van de Raad van Bestuur van het Nederlands Kankerinstituut, hoogleraar aan de Universiteit Twente en bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen. Hij richt zich op het thema veiligheid in de zorg.
- Simone Hertzberger, hoofd van de afdeling Kwaliteit en Duurzaamheid van Ahold Europa en tevens lid van de Raad van Toezicht van de Raad voor Accreditatie. Haar thema is voedselveiligheid.

In het tweede deel van dit verslag openen wij een andere deur; die naar transparantie in de feitelijke gang van zaken in onze organisatie. Het bevat een overzicht van ons primaire proces, de betrokken bestuursorganen en adviescommissies, een beknopt overzicht van onze financiën in het jaar 2011 (een volledig overzicht treft u aan op onze website www.rva.nl), een getalsmatig overzicht van onze werkzaamheden in 2011, de geaccepteerde schemabeheerders en de merken van de Raad voor Accreditatie.

Bij een verslag als dit horen onvermijdelijk de nodige afkortingen. Dergelijke afkortingen vragen om uitleg. In de laatste bijlage treft u er een overzicht van aan.

Wij hopen dat u zich door de interviews, de columns en het verslag van onze activiteiten laat inspireren rond het thema veiligheid en dat uw gevoel van vertrouwen in de maatschappelijke bijdrage van de Raad voor Accreditatie gehandhaafd blijft en waar nodig versterkt wordt.

Cruciale systemen voor onze veiligheid



“Degene die veiligheid zoekt ten koste van zijn vrijheid verliest zijn veiligheid.”

(Gerhart Baum, oud-minster van Binnenlandse Zaken in Duitsland)

Interview

Van confidence naar trust

Alex Brenninkmeijer over veiligheid in onze samenleving

Wanneer voel je je veilig of onveilig?

Het is 9 februari 2012. Wij voeren een gesprek met Alex Brenninkmeijer, onze Nationale ombudsman. Een open en eerlijk gesprek, beschouwend en soms met bedachtzame stiltes. De eerste vraag richt zich op persoonlijke ervaringen met het gevoel van veiligheid en onveiligheid.

“Als kind heb ik op school wel eens momenten meegemaakt dat ik me heel onveilig voelde en dat hing sterk samen met pesten in de klas. Dat heb ik zelf meegemaakt, maar ik zag het ook gebeuren bij medeleerlingen. Later heeft mij dat in de sfeer van conflictbemiddeling zeer geïntrigeerd. Je ziet dat dit op veel scholen inmiddels in de vorm van ‘peer mediation’ wordt aangepakt. Ik vind dat een heel goede ontwikkeling. Als kinderen veiligheid kunnen ervaren, heeft dat een grote maatschappelijke invloed.

Een ander voorbeeld van onveiligheid? Ik heb het een keer meegemaakt dat ik agressief bejegend werd door een man in de trein. Op dat moment kwam de conducteur de coupé binnen om de kaartjes te controleren. Hij stak zijn hoofd om de hoek van de deur, greep niet in en maakte rechtsomkeert. Toen dacht ik: ‘Nu zit ik echt in mijn eentje’.

Let wel: ik voel mij doorgaans veilig. Een voorbeeld? Ik bracht een bezoek aan De Kuip in Rotterdam in het kader van een onderzoek van ons naar het voetbalgeweld. Ik liep daar toen rond met de politie en voelde mij veilig, mede door de verschillende rollen die zij vervulden en ondanks de grote druk van lawaaiërende supporters. Het was niet een ‘politiestaatveiligheid’, want dat is ook een gevoel dat je niet wilt hebben. Het was in wezen heel ontspannen, want die mensen wisten gewoon heel goed wat ze deden.”

Het gevaar van de veiligheidsutopie

“Het onderwerp veiligheid heeft mijn warme belangstelling, al sinds lange tijd. Ik was onder meer betrokken bij een congres over het omgaan met risico’s. Op dit moment ben ik ook weer actief in een raadsgroep van het ministerie van Infrastructuur en Milieu die zich richt op het omgaan met onbekende risico’s.

Laat ik eerst een negatieve beschrijving geven. Ik zie veiligheid niet als een soort utopische veiligheid. Naar mijn mening is die veiligheidsutopie heel gevaarlijk. Ik ben dan ook een voorstander van een meer relatieve benadering. Daarbij associeer ik veiligheid met voldoende zekerheid en tevens het omgaan met onzekerheid. Dat laatste is misschien nog wel belangrijker. Het is inherent aan het leven dat er onzekerheid is. Dat betekent dat

je dingen in het leven kunnen overkomen die je niet had verwacht. Ik verbind dat altijd met de chaostheorie. Wij denken dat we alles kunnen beredeneren en beheersen, maar de complexiteit van ons bestaan brengt mee dat er uiteindelijk toch onverwachte gevolgen kunnen ontstaan naar aanleiding van een kleine oorzaak.

Een voorbeeld? Wij zitten hier in dit gebouw in Den Haag. De architect heeft alles netjes uitgerekend en wij gaan er van uit dat het gebouw niet instort. Maar toch gebeurt het eens in de zoveel tijd dat balkons van een flat afdonderen. Het kan ook zijn dat er hier zomaar een vliegtuig binnenvliegt. Dan kun je maar één conclusie trekken: dit soort dingen hoort bij het leven. Ondanks dergelijke onverwachte calamiteiten moeten we vaststellen dat we in een behoorlijk veilig land leven.

Als het gaat om de samenleving, moeten we een onderscheid maken tussen twee aspecten: de risico's waar de burger zelf voor kiest en de risico's die hij krijgt opgelegd. Tussen die twee zit een kloof, in die zin dat vaak wordt gezegd dat mensen te vet eten of roken of een gevaarlijke sport beoefenen. Dat is allemaal heel onveilig en schept ernstige risico's. Die constatering klopt, maar de mensen doen het zelf. In principe moet je hen er in respecteren dat ze zelf risico's aanvaarden.

Een ander verhaal is de vraag welke risico's de overheid mensen aandoet. Dan noem ik bijvoorbeeld een kabinet of minister die zeggen dat er een CO2-opslag onder Ridderkerk of een nieuwe kerncentrale in Zeeland moet komen. Vanuit de politiek wordt dan vaak gezegd dat dit een mineur probleem is. Mijn antwoord: nee, je moet als overheid reëel rekening houden met de gevoelens van mensen ten aanzien van dit soort kwesties. Dat betekent dat de overheid ook een behoorlijke verantwoordelijkheid heeft om in verbinding te blijven met burgers en op een verantwoorde wijze moet beslissen over risico's.

Objectieve en subjectieve veiligheid

Waar ligt op dit moment mijn grootste zorg vanuit het perspectief van de burger? Dat is de naam van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Dat woord 'Veiligheid' is daarmee verbonden aan de omwisseling van objectieve veiligheid naar subjectief veiligheidsbeheer. Ik merk dat de politiek zo langzamerhand meer waarde hecht aan subjectieve veiligheidsbeleving. We moeten constateren dat de criminaliteit sterk afneemt, maar de beleidsmaatregelen worden gebaseerd op de stelling dat de subjectieve veiligheidsbeleving niet is afgenomen. Dat leidt tot meer repressie, strengere maatregelen, meer controles, meer inbreuk op de privacy en ga zo maar door. Dat vind ik een grotere bedreiging voor

Dr. A.F.M. (Alex) Brenninkmeijer is sinds 2005 onze Nationale ombudsman. Hij studeerde aan de Rijksuniversiteit Groningen, waar hij de doctoraalstudie Nederlands recht afrondde. Later promoveerde hij aan de Tilburgse universiteit op een onderzoek naar de betekenis van onafhankelijke rechtspraak in de democratische rechtsstaat.

Tot zijn benoeming als Nationale ombudsman was Alex Brenninkmeijer rechter bij verschillende rechtelijke instanties op het gebied van sociale zekerheid, ambtenarenrecht en belastingrecht. In 1995 werd hij benoemd tot hoogleraar staats- en bestuursrecht aan de universiteit in Leiden. Vanaf 2003 was hij als hoogleraar verbonden aan Albeda-leerstoel voor arbeidsverhoudingen bij de overheid en ADR (Alternative Dispute Resolution). Daarnaast is hij onder meer hoofdredacteur van het Handboek Mediation en het tijdschrift voor Conflictantering.

Alex Brenninkmeijer is een voortrekker op het gebied van conflictbemiddeling en mediation. Hij heeft zich gespecialiseerd in goede verhoudingen tussen burgers en overheid, conflictanalyse en methoden van conflictoplossing.

De Nationale ombudsman heeft een visie geformuleerd voor de pers en haar verantwoordelijkheid voor de berichtgeving over het beleid van de overheid. Samengevat:

De Nederlandse overheid is een 'publieke zaak' en het vertrouwen van iedereen in de publieke zaak is gediend met transparantie en openheid. Het is in strijd met het publieke belang om strategisch om te gaan met informatie van de overheid en zo andere belangen te dienen dan transparantie. Iedereen heeft een feilloos kompas voor wat eerlijk is of niet. De prijs voor het niet eerlijk zijn met overheidsinformatie is verlies aan vertrouwen en geloofwaardigheid. Het verdraaien of achterhouden van informatie komt altijd uit en beschadigt het vertrouwen in de publieke zaak.

Hanteer daarom bij het omgaan met overheidsinformatie steeds de 'Mark Rutte-normen', die hij eerder formuleerde:

- Wees eerlijk.
- Wees duidelijk.
- Ga ontspannen om met informatie en vermijd krampachtigheid.
- Zeg wanneer je iets weet of niet weet.

de veiligheid dan het gevoel van veiligheid dat men probeert te bereiken. Van belang is het besef dat veel mensen behoefte hebben aan veiligheid en ze verstandig omgaan met risico's. Daar moet je ze ook in vertrouwen en stimuleren. Daar moet de politiek zorgvuldig mee omgaan.

Als het gaat om het gevoel van veiligheid bij de burger komt ook de rol van de media in het geding. Waar we ons van dag tot dag en van uur tot uur bewust van moeten zijn, is de geweldige tunnelvisie die ontstaat door de invloed van hypes en dat versterkt zich op dit moment enorm. De commercialisering van de media speelt daar een rol in. Heftig nieuws is geld waard. Dat kan het gevoel van onveiligheid bij de burger alleen maar doen toenemen."

Certificering en accreditatie: wezenlijke systemen voor het gevoel van veiligheid, maar er is meer nodig

"Ik zie certificering en accreditatie als wezenlijke systemen waardoor je als burger een steeds beter zicht kunt krijgen op veiligheid. Door certificering en accreditatie kun je als het ware 'blind' grijpen naar producten of diensten. Het grote voordeel is ook dat je daarmee de activiteiten van de leverancier stimuleert als het gaat om kwaliteit en veiligheid. Certificering en accreditatie zijn geen repressieve systemen, maar een vorm van 'horizontaal toezicht'.

Als het gaat om certificering en accreditatie komt bij mij onmiddellijk het woord 'vertrouwen' op. Daarbij baseer ik mij op het onderscheid in de Engelse taal tussen de woorden 'confidence' en 'trust'. Accreditatie is een belangrijke bouwsteen in het systeem van confidence. Maar een boeiende vraag is hoe de 'trust' zich verder kan ontwikkelen. Dat valt buiten het systeem van horizontaal toezicht. Hierbij komen de meer relationele aspecten naar voren. Hoe gaan leveranciers daar mee om? Neem bijvoorbeeld laboratoria of opleidingen die gecertificeerd zijn onder toezicht van een organisatie als de Raad voor Accreditatie. Dat creëert confidence en is absoluut een plus. En toch: je kunt wel alles regelen, maar hoe kom je tot trust? Dat zijn ogenschijnlijk kleine handelingen, maar die zijn heel belangrijk. Ik geef tot slot nog een persoonlijk voorbeeld.

Er werd op een gegeven moment bij mij ingebroken. Ik belde en de politie kwam op redelijk korte termijn. Er werd sporenonderzoek gedaan, heel netjes, fantastisch. Dat gaf het gevoel van confidence, want je merkt dat het systeem werkt. Toen kreeg ik een uur later een telefoontje van iemand van de politie die zei: 'U heeft zojuist een heel vervelende ervaring gehad. We willen even vragen hoe het met u gaat. Heeft u nog iets nodig?' Toen ontstond er bij mij een gevoel van vertrouwen in mijn persoonlijke veiligheid. Dat is trust."

Visie op onze bijdrage aan een meer compacte overheid

“Wij willen een kleinere en vooral ook efficiëntere overheid. Er zullen keuzes gemaakt moeten worden. De overheid is op onderdelen teveel taken gaan uitvoeren op teveel verschillende niveaus, zonder zich af te vragen of er ook taken vanaf kunnen.”

(Premier Rutte in de regeringsverklaring op 26-10-2010)

Het kabinet streeft ernaar om te komen tot een meer compacte overheid. Welke bijdrage kan de Raad voor Accreditatie daar aan leveren? U treft in dit hoofdstuk onze visie aan, die mede wordt ondersteund door de Raad van Toezicht. Wat is deze visie?

De Europese verordening 765/2008 heeft ertoe geleid dat de Raad voor Accreditatie sinds 1 januari 2010 in de vorm van een zelfstandig bestuursorgaan in Nederland geldt als de nationale accreditatie instantie. Hij valt onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Economische Zaken,

Landbouw & Innovatie. Daardoor heeft de Raad voor Accreditatie ook in Nederland een publieke erkenning en inbedding gekregen.

De kern van de werkzaamheden van de RvA richt zich op het vooraf vaststellen van de deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en de ‘zelfreinigende werking’ van het managementsysteem van instellingen die de kwaliteit, veiligheid en betrouwbaarheid van producten en diensten beoordelen. Daardoor mag de samenleving ervan uitgaan dat de rapporten en certificaten die door de beoordelende instellingen worden afgegeven betrouwbaar zijn en een extra zekerheid bieden voor onze veiligheid.

De Raad voor Accreditatie neemt de verantwoordelijkheden van marktpartijen en overheidstoezichthouders als uitgangspunt. Dat betekent dat de primaire verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de consument bij de leveranciers van producten en diensten ligt. Naar onze mening zou de effectiviteit van het werk van overheidsinspecties verhoogd worden als zij zich meer op opsporen en handhaven richten en minder op indirecte vormen van controle. De uitkomsten van hun werk

zouden dan vaker input kunnen zijn voor het verbeteren van de controles die de marktsectoren zelf uitvoeren en van de systemen van extern toezicht daarop door geaccrediteerde laboratoria, inspectie-instellingen en certificeerders. De risico-inventarisaties die overheidsinspecties opstellen, kunnen behulpzaam zijn bij het gezamenlijk aanpakken van knelpunten. Een gezamenlijke aanpak voor een voor alle betrokken partijen gemeenschappelijk én maatschappelijk belang.

Als het gaat om het vormgeven van een meer compacte overheid ziet de Raad voor Accreditatie in elk geval drie mogelijkheden om accreditatie beter te benutten:

1. Aanwijzing

Voor het afgeven van wettelijk verplichte conformiteitverklaringen worden vaak instellingen aangewezen door of namens ministers. ‘Brussel’ acht accreditatie voor het betreffende werkgebied voldoende bewijs van deskundigheid. Andere vormen van het aantonen van deskundigheid worden ontmoedigd en onaantrekkelijk gemaakt.

De Raad voor Accreditatie meent dat de Nederlandse aanwijzende overheden beter gebruik kunnen maken van accreditatie als alternatief voor beoordelingen die deze overheden nu nog zelf uitvoeren bij de aangewezen instellingen, vaak NoBo’s genoemd, een afkorting voor “Notified Bodies”. Dat leidt niet alleen tot afslanking van de overheid, maar bevordert tevens de Europese harmonisatie van de aangewezen instellingen. De eisen voor accreditatie kunnen dan worden afgestemd tussen departementen, instellingen en de RvA. Daardoor ontstaan accreditaties die voldoen aan zowel het verwachtingspatroon van de nationale overheid als aan internationale normen. Daarnaast draagt accreditatie bij aan transparantie, regelmatig gestructureerd toezicht en een Europees draagvlak.

2. Inspectievakanties

Het huidige regeerakkoord geeft aan dat er de mogelijkheid moet zijn voor zogeheten ‘inspectievakanties’. Concreet betekent dit dat in het geval van een deugdelijke zelfregulering minder vaak inspecties hoeven te worden uitgevoerd. Inspecties kunnen dan hun menskracht inzetten op minder goed gereguleerde en risicovollere sectoren. Daarvoor is het van belang dat overheid en markt elkaars

verwachtingspatroon kennen, dat partijen elkaars criteria erkennen en gebruiken en niet ieder een eigen meetlat hanteren.

De RvA vindt dit een zeer uitvoerbare mogelijkheid, een mogelijkheid die ook in lijn is met eerdere standpunten van het kabinet over het gebruik van accreditatie en certificatie.

3. Zelfregulering

Via het zogeheten ‘Integraal Afwegingskader’ kunnen beleidsafdelingen van de verschillende departementen zich met name richten op zelfregulering. Dat betekent wel dat de departementen de verwachtingen over en de criteria voor het te bereiken resultaat moeten formuleren. In overleg met de schemabeheerders en de RvA kan vervolgens een regime worden ontworpen dat tegemoet komt aan de verwachtingen en gewenste resultaten.

De Raad voor Accreditatie hoopt met deze schets van haar visie op het terrein van inspecties, conformiteitverklaringen en accreditatie een bijdrage te leveren aan de totstandkoming van een meer compacte overheid, een belangrijke doelstelling van het kabinet.

Internationale samenwerking zorgt voor meer veiligheid

“Co-operatives are a reminder to the international community that it is possible to pursue both economic viability and social responsibility.”

(Ban Ki-moon, secretaris-generaal van de VN)

Internationaal worden accreditaties wederzijds erkend (Mutual Recognition/Acceptance). Accreditatie-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. Conformiteitverklaringen fungeren als een paspoort voor producten en diensten, met als resultaat vertrouwen bij afnemers en gebruikers. Accreditatie moet dit vertrouwen rechtvaardigen.

Peer Review

Om de wederzijdse erkenning te ondersteunen, beoordelen de accreditatieorganisaties elkaar. Dat gebeurt in een zogenoemde Peer Review, waarin een team van beoordelaars van andere

accrediterende 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 Accreditatie heeft in het najaar van 2010 een dergelijke Peer Review ondergaan. In 2010 en 2011 heeft de RvA maatregelen getroffen om de tijdens de Review gedane bevindingen op te heffen. Het volledige rapport is in 2011 gepubliceerd op de website van de RvA, www.rva.nl.

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 2011 meegewerkt aan de evaluaties van

de Nationale Accreditatie-instanties van Kroatië, Spanje en Tsjechië. In IAF-verband leverde de RvA de teamleider voor de beoordeling van de regio Pacific Accreditation Cooperation (PAC). Aan het opleiden en continue bijscholen van deze peer reviewers levert de RvA een belangrijke bijdrage.

Internationale normalisatie basis voor harmonisatie

De beoordelingen van de RvA gebeuren op basis van accreditatienormen. Om de beoordelingen internationaal te harmoniseren, is een internationaal normenkader nodig. Voor laboratorium- en inspectie-activiteiten zijn dit tegenwoordig ISO-standaarden, die een wereldwijd draagvlak genieten. Voor de certificatieactiviteiten is deze beweging later op gang gekomen. Daar hebben de Europese EN-norm en internationale IAF Guidelines naast elkaar geleefd. Inmiddels zijn er voor certificatie van managementsystemen en personen ISO-standaarden. In 2011 is, met deelname van de RvA, hard gewerkt aan het tot stand komen van een ISO-standaard voor de accreditatie van productcertificatie, de ISO/IEC 17065, die naar verwachting in 2012 verschijnt.

In 2011 werd de ISO 14065 ten bate van de accreditatie van validatie en certificatie van broeikasgassen aan het werkgebied van de RvA toegevoegd. Dit is van belang voor het vertrouwen dat de samenleving mag koesteren dat de emissierechten van broeikasgassen op de juiste wijze worden bepaald.

Europa

Door het van kracht worden van de Europese Verordening EU 765/2008 met ingang van 2010 heeft EA een formele basis gekregen. De Peer Review is een Europees erkend mechanisme. Accreditatie van een Europese instelling is wettelijk in heel Europa geldig voor geharmoniseerde normen. Ter bevordering van harmonisatie worden bij het (opnieuw) verschijnen van normen op Europees niveau trainers opgeleid die de Europese interpretatie lokaal kunnen doorgeven aan collega-beoordelaars. De RvA leverde in 2011 meerdere Europese trainers.

Op de gebieden veiligheid, gezondheid en milieu bestaan veel Europese richtlijnen. Om de naleving daarvan te bevorderen, worden nationaal keuringsinstellingen aangewezen en aangemeld in Brussel (genotificeerd), de zogeheten “Notified Bodies”. Deze instellingen worden deskundig geacht om, hoewel nationaal aangewezen, door heel Europa hun activiteiten te kunnen doen. Hun resultaten moeten dus in heel Europa erkend worden. Volgens de Verordening 765 is accreditatie voor de lidstaten de aangewezen weg om de deskundigheid van de keuringsinstellingen vast te stellen. Om dit door Europa eenduidig te laten gebeuren, is binnen EA een richtlijn opgesteld (EA-2/17), specifiek voor gebruik bij Notified Bodies. De RvA heeft deze richtlijn in 2011 voor het eerst toegepast bij zijn beoordelingen. In 2012 worden de ervaringen geëvalueerd met de instellingen en de aanwijzende departementen.

Mondiaal

De afzonderlijke organisaties ILAC (Laboratoria en Inspectie) 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.

De ILAC- en IAF-overeenkomsten leidden in 2011 tot de erkenning van RvA-accreditaties voor het Amerikaanse Energy Star programma, een programma van het Amerikaanse Ministerie van Energie en de Environmental Protection Agency (EPA). Doel is het reduceren van energieverbruik.

In 2011 heeft IAF richtlijnen voor de certificatie van kwaliteitsmanagementsystemen voor de productie van medische hulpmiddelen gepubliceerd.

IAF heeft in 2011 de regels voor het gebruik van het IAF-merk door de certificatie-instellingen aangescherpt, met name voor het gebruik bij productcertificatie. De RvA heeft met circa 15 certificatie-instellingen een overeenkomst voor het gebruik van dit merk door deze instellingen.

De status van de deelname aan de wederzijdse erkenning per april 2012:

EA:	31 ondertekenaars in 31 landen
IAF:	54 ondertekenaars in 51 economieën
ILAC:	73 ondertekenaars in 61 economieën



Piet Mallekoote is Algemeen Directeur van Currence en Betaalvereniging Nederland. Currence is producteigenaar van de nationale collectieve betaalproducten PIN, Chipknip, Incasso, Acceptgiro en iDEAL. Uit het oogpunt van maatschappelijke efficiency, veiligheid en gebruiksgemak kennen deze producten een aantal gezamenlijke afspraken en regels die voor de aanbieders daarvan (banken, betaalinstanties) bindend zijn. Currence organiseert deze afspraken en regels.

Door de vorming van de Europese betaalmarkt wordt een groot deel van de nationale betaalproducten de komende jaren vervangen door Europese betaalproducten. Voor het nieuwe pinnen is dit reeds het geval: het nationale merk PIN is in dit kader in 2011 vervangen door internationale betaalmerken. In de Europese betaalmarkt blijft samenwerking tussen aanbieders van betaalproducten op nationaal niveau nodig. Daartoe hebben banken eind 2011 Betaalvereniging Nederland opgericht. De vereniging betreft bij haar werk tevens de wensen van gebruikers van betaalproducten (consumenten en ondernemers).



Veilig pinnen is een zaak van ons allemaal

Het nieuwe pinnen maakt betalen nog veiliger

Veiligheid is een essentiële voorwaarde voor een efficiënt betalingsverkeer. Als de veiligheid in het geding komt, kan dat leiden tot een aantasting van het vertrouwen van de samenleving in het betalingsverkeer. Transacties in de economie komen hierdoor moeilijker tot stand en leiden tot hogere kosten. Daarom besteden banken vanouds veel aandacht aan een goede beveiliging van het betalingsverkeer. Ook gebruikers van het betalingsverkeer (consumenten en ondernemers) zijn er zich steeds meer bewust van geworden dat zij een belangrijke rol hebben bij het veilig houden van het betalingsverkeer. Veilig betalingsverkeer is niet alleen een zaak van banken.

Begin jaren negentig werd het pinnen ingevoerd. Dat ging gepaard met strenge beveiligingsmaatregelen, in het bijzonder voor betaalautomaten. Dit om de pincode en de gegevens van de betaling onder alle omstandigheden geheim te houden. Zo moet van elk nieuw type betaalautomaat, voordat het op het pinbetaalsysteem wordt aangesloten, worden aangetoond dat het voldoet aan de steeds hogere veiligheidsnormen. Deze worden op Europees niveau vastgesteld. Op basis hiervan volgt een uitgebreid onderzoek door een daartoe geaccrediteerde instelling. Vervolgens wordt, in geval van een positieve uitkomst, een veiligheidscertificaat aan de betaalautomaat toegekend. Tot eind 2011 gebeurde dat door Currence als eigenaar van het merk PIN. Vanaf 2012 heeft de Betaalvereniging Nederland de regie in handen.

De consument kan alleen een betaling doen als hij naast het bezit van een betaalpas de (unieke) kennis heeft van de bij die pas behorende pincode. Door het bezit van de pas en de kennis van de pincode van elkaar te scheiden, ontstond een effectieve beveiliging tegen mogelijk misbruik. Immers, een verloren pas kan zonder kennis van de pincode niet gebruikt worden voor een betaling of geldopname.

Mede door het veilige karakter is het pinnen in 2011 toegenomen tot meer dan 2,2 miljard betalingen. Omdat pinnen voor winkeliers veiliger en goedkoper is dan contant betalen (hoe minder contant in kas hoe geringer het risico op overvallen), hebben zij de laatste jaren het pinnen sterk gestimuleerd. Van de bedragen boven 20 euro wordt inmiddels ongeveer driekwart gepind. Onderzoek heeft aangetoond dat het ook voor bedragen beneden tien euro veiliger en goedkoper is deze te pinnen. Veel lage bedragen worden echter nog contant betaald. Hier valt dus nog veel te winnen!

Meer dan 80% van het publiek geeft aan veel vertrouwen te hebben in pinnen. Consumenten percipiëren pinnen als significant veiliger dan contant betalen. Hoewel criminelen nooit kans hebben gezien de interne beveiligingssoftware van een betaalautomaat te doorbreken, zijn ze er de laatste jaren wel in geslaagd de magneetstripgegevens van de pas te kopiëren en de pincode af te lezen. Daardoor hebben zij tientallen miljoenen euro's buit weten te maken door met valse passen geld op te nemen bij buitenlandse geldautomaten. Hoewel het in absolute termen om forse bedragen gaat, is het in verhouding tot de totale omzet die met pinnen wordt afgerekend (zo'n 85 miljard euro per jaar) een betrekkelijk gering

percentage. Ook in internationaal opzicht is de financiële schade door het skimmen in ons land gering. Voor consumenten levert een geskimde betaalpas echter veel ergernis op. Uit onderzoek blijkt dat skimmen het vertrouwen van het publiek in het pinnen tot nu toe gelukkig niet heeft aangetast.

Sinds 2011 betalen we vrijwel overal via de chip op de betaalpas en niet langer via de magneetstrip. We noemen dit het 'nieuwe pinnen', ontleend aan de nieuwe wijze waarop de pas met de betaalautomaat contact maakt. Het nieuwe pinnen zorgt voor een grotere veiligheid, want de chip op de pas is tot nu toe niet kopieerbaar gebleken. Daarnaast sluiten we met het nieuwe pinnen aan op de binnen Europa gehanteerde veilige standaard van het pinnen. Onderzoeken tonen aan dat consumenten en ondernemers het nieuwe pinnen als daadwerkelijk veiliger ervaren. De invoering van het nieuwe pinnen betekent echter niet dat zij minder zorgvuldig met het gebruik van de betaalpas moeten omgaan. Criminelen blijven er op uit om op illegale wijze geld te bemachtigen. Banken blijven dan ook investeren in veilig betalen. Betalen blijft echter alleen veilig als daarnaast gebruikers voldoende zorgvuldigheid en alertheid in acht nemen. Veiligheid is een zaak van ons allemaal!

Wegwijs

Vaak ga ik, naast mijn eigen vrouw gezeten, als rijder onmiddellijk op zoek in ons vertrouwde Grote Stratenboek als zij van mij de juiste weg wil weten. Maar straks zeg ik: “Dat moet je mij niet vragen; Dat boek ligt veilig in de aanhangwagen.”

(Driek van Wissen, voormalig Dichter des Vaderlands)

Toezicht en advies: borging van vertrouwen en veiligheid

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. Deze garanderen de onafhankelijkheid, de deskundigheid en leveren een kritische toets voor onze activiteiten.

Toezicht en advies dragen in essentiële mate bij aan het vertrouwen van de overheid, de samenleving, onze klanten en het gevoel van veiligheid bij de uitvoering van onze werkzaamheden. Daarvoor zijn binnen de RvA verschillende organen en commissies actief. In het bestuursschema 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;
- objectieve, afstandelijke benadering;
- integriteit en verantwoordelijkheidsgevoel;
- onafhankelijke en kritische instelling;
- formuleren van een evenwichtig oordeel.

Bestuur

De bestuurder/algemeen directeur draagt zorg voor de realisatie van de doelstellingen van de Raad voor Accreditatie, 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 dit 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/algemeen 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.

Het wonder uit de kraan

Het is zo vanzelfsprekend. Elke dag draai ik de kraan open en gebruik ik water, voor allerlei verschillende dingen. Om lekker te drinken na het sporten bijvoorbeeld. En voor het douchen, koken en schoonmaken (ja, ook ik doe mijn taken!). Allemaal van die dagelijkse dingen.

En dat doe ik meestal onbewust. U toch ook? We staan er gewoon niet bij stil dat schoon water uit de kraan eigenlijk heel bijzonder is. Pas wanneer we in andere, vaak verre landen komen, stellen we onszelf de vraag of het kraanwater daar wel drinkbaar is. Of komen we erachter dat er slechts een aantal uren per dag kraanwater beschikbaar is. In Nederland stellen we die vragen nooit. Waar komt dat vertrouwen in het Nederlandse water vandaan? Is dat omdat het altijd goed gaat? Of is er meer aan de hand?

Begrijp me goed: de waterbedrijven in Nederland zijn trots op deze vanzelfsprekendheid en dit (onbewuste) vertrouwen in hun product. Maar hoe zorgen ze er elke dag weer voor dat dit niet beschaamd wordt? Allereerst zijn daar de drinkwaternormen van de overheid. Die behoren tot de strengste ter wereld. En dat voor een land dat in het 'putje' ligt van de stroomgebieden van de Rijn en Maas. De Pays Bas, weet u wel...

Voor de waterbedrijven begint het bij het controleren van de kwaliteit van de grondstof: het ruwe grond- of

oppervlaktewater. De bedrijven die rivierwater gebruiken, meten de kwaliteit ervan al ruim stroomopwaarts. Dan kunnen ze tijdig ingrijpen als er iets mis blijkt te zijn. Voor die gevallen hebben ze gezorgd voor een voorraad schoon water. Ook tijdens de zuivering en wanneer het water de fabriek verlaat, wordt de kwaliteit nauwkeurig gevolgd. In dat hele proces worden innovatieve en degelijke zuiveringsmethodieken gebruikt. Zo wordt zuiver water al een aantal jaren geproduceerd zonder de toevoeging van chloor.

Daarna volgen er ook nog metingen in het distributienet. Water is immers een 'levend' product en de interactie met de leidingen kan invloed hebben op het eindproduct. Het is dus van belang om dit goed in de gaten te houden. En ten slotte worden zelfs bij de mensen thuis nog kwaliteitsmetingen verricht. Even wat getallen van het bedrijf waar ik president-commissaris mag zijn: Evides Waterbedrijf, Nederlands tweede waterbedrijf, dat het zuidwesten van ons land bedient. In het winning- en productieproces van Evides worden meer dan 200 online metingen verricht. Dat wil zeggen dat de kwaliteit op ruim 200 stoffen en plekken 'live' en 24 uur per dag wordt gemeten. Dit betreft de goed meetbare parameters. Als er afwijkingen zijn van de gewenste situatie kan er meteen worden ingegrepen. Dit gaat veelal automatisch. Bij ingewikkelder

metingen komt het waterlaboratorium in beeld. Het lab – in dit geval Aqualab-Zuid – doet voor Evides circa 3000 analyses per week, ook in het weekend. Deze metingen worden uitgevoerd met zeer geavanceerde en kostbare apparatuur. Het is niet voor niets dat de waterbedrijven in Nederland hun kennis en kunde op meetgebied hebben opgeschaald naar vier professionele, grote waterlaboratoria.

Zoals de klant vertrouwt op Evides, zo vertrouwt Evides op het laboratorium. Maar dat gaat niet op de blauwe ogen. Evides wil dat het laboratorium voldoet aan de strengste normen. Dan gaat het over de kwaliteit van het personeel, de apparatuur en de metingen, maar ook over de kwaliteit van de monsterneming, tot en met het juiste transport van de monsters. Deze eisen zijn vastgelegd in de wet. Jaarlijks dient het lab te bewijzen dat gewerkt wordt volgens deze normen. Dat gaat via de RvA-accreditatie. In het contract met het laboratorium heeft Evides bepaald dat het lab dit certificaat moet hebben.

Water is daarmee het best geteste levensmiddel dat wij dagelijks tot ons nemen. Accreditatie is daarbij een belangrijke schakel. En daarom draai ik dus dagelijks met (onbewust) vertrouwen en vanzelfsprekendheid de kraan open. Proost!



Guido van Woerkom studeerde rechten aan de universiteit in Leiden. Hij werkte onder meer bij Albert Heijn en werd in 1990 directeur van een communicatieadviesbureau in de BBDO Groep Nederland. Kort daarop trad hij toe tot het groepsbestuur.

Sinds 1999 is Guido van Woerkom hoofddirecteur van de ANWB. Zijn aandachtsgebieden zijn HRM, risicomangement, communicatie, governance en belangenbehartiging. Hij vervult diverse nevenfuncties. Eén daarvan is zijn rol als president-commissaris van Evides NV, het waterbedrijf in Zuidwest Nederland. Daarnaast is hij voorzitter van de Hotelschool Den Haag en van de woningcorporatie Ymere. Ook heeft hij toezichhoudende functies in de verkeersveiligheid (vicevoorzitter bij de SWOV) en Nederland Schoon en bekleedt hij diverse functies in internationale samenwerkingsverbanden als de FIA, de Fédération Internationale de l'Automobile.

Wanneer we over
dun ijs rijden,
hangt onze veiligheid
van onze vaart af.

(Ralph Waldo Emerson, Amerikaans dichter en filosoof)

Wij zetten ons met hart en ziel in voor uw veiligheid

De interne organisatie in 2011

In 2009 en 2010 vond bij de Raad voor Accreditatie een aantal grote en ingrijpende veranderingen en projecten plaats, zoals de overgang naar een zelfstandig bestuursorgaan, de verhuizing van de unit Zorg (CCKL) en een nieuw ERP-systeem. In 2011 was het onze ambitie om rust te brengen in de organisatie en onze focus te richten op onze kerntaken: dienstverlening en accreditatie. Die ambitie hebben we waargemaakt.

Er zijn geen nieuwe grote projecten gestart, maar er is hard gewerkt aan het verbeteren van interne processen, tijd maken voor communicatie met de klant, vernieuwen van ICT-voorzieningen, optimaliseren van het ERP-systeem en vele andere zaken. Dit alles met één doel: het verbeteren van onze dienstverlening aan in- en externe klanten, waarmee we bijdragen aan de veiligheid van medewerkers, organisaties en burgers. Eind 2011 gaven de klanten van de RvA aan dat de positieve resultaten van deze inspanningen merkbaar waren.

Medewerkers

De afdeling HRM is in 2011 intensief bezig geweest met de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Er zijn 11 nieuwe medewerkers in dienst getreden, onder wie een unitmanager. Vier medewerkers hebben de RvA verlaten en vijf medewerkers kregen binnen de RvA een andere functie. Per 31 december 2012 hadden we 81 fte in vaste of tijdelijke dienst. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers was 47,1 jaar en het gemiddeld aantal dienstjaren was 7,4. Er waren in 2011 veel jubilarissen: Zes medewerkers vierden een 12,5-jarig jubileum, twee medewerkers een 25-jarig jubileum.

Bovenstaande gegevens hebben alleen betrekking op de medewerkers die direct in dienst zijn bij de RvA. Daarnaast werken wij samen met ongeveer 750 externe specialisten die in de buitendienst worden ingezet voor beoordelingen. Met de uren die deze specialisten in 2011 voor de RvA hebben gewerkt, creëerden wij in totaal nog eens 19 fte aan werk voor externen.

Training en Opleiding

Een tweede speerpunt van de afdeling HRM was opleiding en training. Er zijn in 2011 circa 300 werkdagen van medewerkers besteed aan trainingen, deels verzorgd door RvA zelf, deels door externe specialisten. Een aantal trainingen waren van technisch-inhoudelijke aard, bestemd voor beoordelaars en teamleiders. Maar ook bureaume-dewerkers, relatiebeheerders,

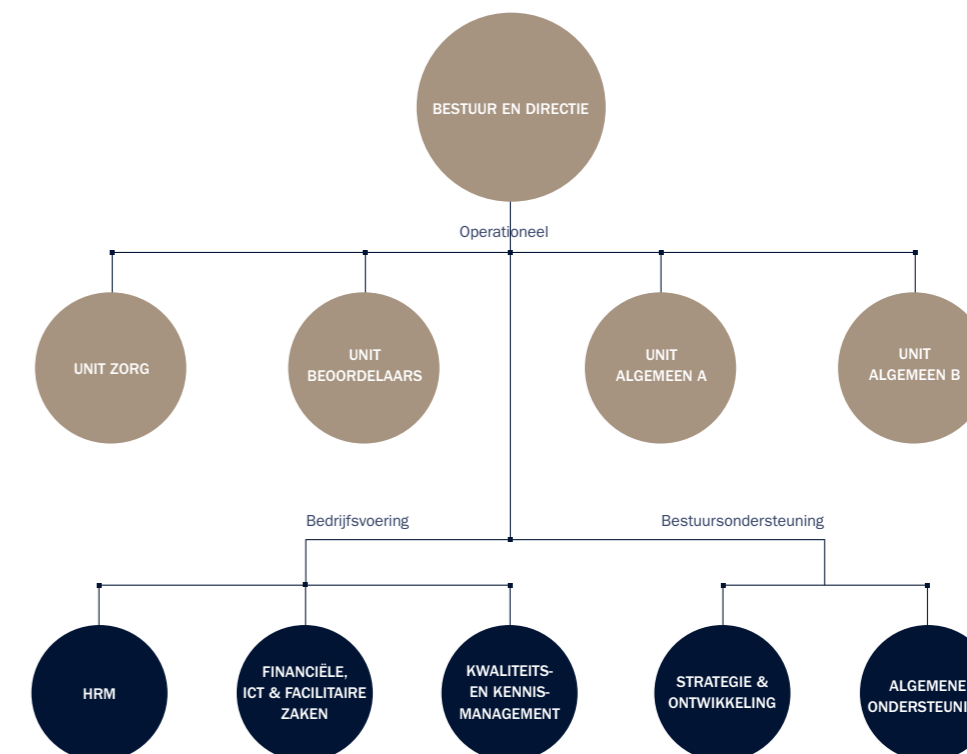
projectmanagers en projectassistenten volgden trainingen, bijvoorbeeld op het gebied van communicatie en kantoorautomatisering.

Risico Inventarisatie en Evaluatie

Met het oog op de veiligheid van de RvA-medewerkers is eind 2010 een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd (RI&E). Deze heeft geleid tot een plan van aanpak met eenmalige en periodieke actiepunten, geclassificeerd in de categorieën hoog, middel of laag. De RI&E en het plan van aanpak zijn getoetst door een gecertificeerde Hoger Veiligheidskundige. In 2011 is een start gemaakt met het toewijzen van de actiepunten aan de betrokken afdelingen en het uitvoeren van de verbetermaatregelen en controles. Zo is de RvA onderbouwd en gestructureerd bezig met het optimaliseren van goede en veilige werkomstandigheden voor de in- en externe medewerkers.

Expertisegroepen

De Raad voor Accreditatie is een kennis-intensieve organisatie. Wij hebben veel specifieke kennis in huis over nationale en internationale normen en een breed scala aan werkgebieden. Het is voor de RvA en voor klanten dan ook van groot belang dat die kennis zo veel en zo goed mogelijk gedeeld wordt. Daarom hebben wij in 2011 expertisegroepen ingesteld voor de diverse normgebieden. In deze expertisegroepen zitten teamleiders en relatiebeheerders met specifieke kennis van een bepaalde



norm. Zij hebben regelmatig overleg over alles wat op hun gebied speelt en zijn een vraagbaak voor interne en externe klanten van de RvA.

Werkprocessen

Op de operationele afdelingen is vooral hard gewerkt aan het stroomlijnen en waar nodig verbeteren van de werkprocessen. Met dit doel is de Stuurgroep Beheer Primair Proces (SBPP) van start gegaan. In deze stuurgroep wordt op projectmatige basis gekeken naar efficiencyverbeteringen binnen de interne processen. U kunt hierbij denken aan de bewaking van tijdigheid, uniformering van werkwijzen en procesafstemming tussen de operationele afdelingen.

Centrale Planning

In 2011 zijn wij gestart met het centraliseren van de planning van teamleiders op de beoordelingsprojecten. Doel van deze centralisatie is de (interne) teamleiders van de RvA beter in te zetten in de tijd en vroegtijdig knelpunten te signaleren. De centrale planners realiseren door middel van een onafhankelijke helikopterview over alle projecten en teamleiders een optimale planning en betere matches tussen teamleiders en de instellingen die zij beoordelen op basis van kwalificaties.

Het centraal plannen is een nieuwe werkwijze voor de RvA. Om die reden is de centrale planning stapsgewijs ingevoerd in 2011. De verdere uitrol volgt in 2012. Voor de klant betekent dit een vaste teamleider voor een accreditatiecyclus met competenties die nog beter op hun werkzaamheden en behoeften zijn afgestemd.

Financiën, ICT en Facilitair

Begin 2012 is een nieuw afdelingshoofd gestart voor de afdeling Financiën, ICT en Facilitaire zaken. Vooral op het gebied van ICT is in 2011 veel gebeurd. De ICT-hardware voor medewerkers is vernieuwd en het printerpark is vervangen. Verder is de organisatiestructuur van de ICT-afdeling van de RvA onder de loep genomen en vernieuwd. Voor een optimaal gebruik van de diverse softwarepakketten (vooral de ERP-software) is een procesbeheerder aangesteld, die dicht bij het operationele proces staat. In 2012 wordt ook nog een functioneel beheerder geworven. Daarmee borgen wij dat de ICT-hulpmiddelen en de werkprocessen bij de RvA optimaal op elkaar blijven afgestemd.

Jaarplan 2012 volgens A3-methodiek

Elk jaar inventariseert het management van de RvA, met een luisterend oor naar wat er speelt in de operationele afdelingen, de

speerpunten voor het jaar erna en verbindt daaraan doelstellingen en actiepunten per afdeling. Dit geheel wordt vastgelegd in een jaarplan.

In 2011 hebben wij besloten om dit traject meer gestructureerd aan te pakken en te gaan werken volgens de A3-methodiek. Deze methode verbindt succesbepalende factoren, meetbare prestatie-indicatoren en actiepunten aan de visie en missie van de RvA. Per afdeling leggen wij een plan vast en door middel van managementgesprekken bewaken wij de voortgang ervan. Deze bewaking wordt ondersteund door een digitaal pakket. In 2011 heeft het management team van de RvA een workshop gevolgd over deze methodiek en is het jaarplan voor 2012 volgens de A3-methode vastgelegd. In februari 2012 zijn de eerste A3-managementgesprekken gepland.

Eén van onze speerpunten voor 2012 is een klantgerichte en passende dienstverlening, zowel in de planning vanuit onze binnendienst als bij de beoordeling op locatie door teamleiders en vakdeskundigen. Dit speerpunt geldt voor alle afdelingen en heeft hoge prioriteit in alle aspecten van ons werk, niet in het minst als het gaat om het borgen van het gevoel van veiligheid in onze samenleving.



Veiligheid laat zich niet op papier regelen

Op 23 november 2011 betraden drie mensen van Akzo Nobel een podium in Diemen om de Prijs voor het Veiligste Magazijn van Nederland in ontvangst te nemen. Zij vertegenwoordigden een team van 38 mensen, dat vanuit een distributiecentrum in Sassenheim dagelijks 150 kuub aan auto- en vliegtuiglakken naar klanten verstuurt. Opvallend was de bevoegdheid waarmee de middelste man, de manager van het distributiecentrum, sprak over zijn team en over hun gezamenlijke streven naar een veilige en aangename werkomgeving. De medewerkers naast hem waren net als de manager zichtbaar trots op de geleverde prestatie.

Als jurylid van de Prijs voor het Veiligste Magazijn maak ik het regelmatig anders mee. Ik kom in menig magazijn of distributiecentrum en hoor dan meestal een prachtig verhaal over het veiligheidsbeleid, dat uitgebreid op papier is vastgelegd. Tijdens de daaropvolgende wandeling over de magazijnvloer zie ik soms maar weinig terug van dat veiligheidsbeleid.

Het op papier zo mooie veiligheidsbeleid heeft daar maar weinig relatie met de werkelijkheid. Het veiligheidsbeleid is onvoldoende geïmplementeerd, laat staan dat het gedragen wordt door de mensen op de magazijnvloer. Navraag leert dan dat het veiligheidsbeleid

vooral tot stand is gekomen met inzet van externe deskundigheid. Omdat elke interne betrokkenheid ontbreekt, is het veiligheidsplan een document geworden dat maar zelden uit de bureaula wordt gehaald.

Veiligheid is echter niet iets dat zich laat regelen op papier. Veiligheidsbeleid moet een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering zijn; veiligheid moet zijn ingebed in alle bedrijfsprocessen. Dat vereist een betrokken management, dat zelf het voortouw neemt. Alleen dan ontstaat een veiligheidsbeleid dat gedragen wordt door de hele organisatie.

BMWT heeft twee online tools ontwikkeld waarmee bedrijven zelf het veiligheidsbeleid voor hun magazijn of distributiecentrum kunnen vormgeven: LoRIET en LoReT. LoRIET staat voor het Logistieke Risico Inventarisatie- en Evaluatietool, een vragenlijst met liefst 300 aandachtspunten waarmee bedrijven kunnen meten hoe veilig hun logistieke operatie is en op welke gebieden actie is vereist. LoReT staat voor het Logistieke Re-engineeringtool, een interactieve website waarin voor elk onderdeel van het magazijn tientallen tips en adviezen voor een veilige werkwijze zijn opgenomen. Deze twee tools stellen magazijnmanagers in staat om hun magazijn en processen zodanig in te richten dat veiligheid een integraal onderdeel van de operatie wordt.

Het zou de overheid sieren als ze ruimte geeft aan bedrijven die op deze manier aan de slag gaan met veiligheid. Daarvoor bestaat maar één doorslaggevend argument: het leidt tot betere resultaten. Het magazijn van Akzo Nobel in Sassenheim laat dat elke dag weer zien.

Ruimte geven betekent in de praktijk dat de overheid een aantal bestaande verplichtingen moet schrappen. Denk aan het inschakelen van externe deskundigen bij zaken als de risico-inventarisatie en -evaluatie. Bedrijven worden daardoor opgezaagd met extra kosten en verkeren in de veronderstelling alles goed geregeld te hebben, terwijl ze na het betalen van de factuur alleen beschikken over een papieren veiligheidsbeleid.

Natuurlijk zal de overheid in ruil voor het schrappen van verplichtingen om waarborgen vragen. Daarbij is een belangrijke rol weggelegd voor de Raad voor Accreditatie, bijvoorbeeld bij de certificering van tools zoals LoRIET en LoReT. Dat leidt echter alleen tot succes als de Raad voor Accreditatie zich wat ruimhartiger opstelt richting brancheorganisaties als de BMWT. Vaak zijn het deze brancheorganisaties die het initiatief nemen voor de ontwikkeling van een certificatiesysteem. Als zo'n systeem door de Raad van Accreditatie eenmaal erkend is, kan echter elke certificatie-

instelling ermee aan de loop gaan. Het gevolg is dat de brancheorganisatie elk zicht op de uitvoering van de certificering kwijtraakt. Het is daarom belangrijk dat een brancheorganisatie zelf kan beslissen welke certificatie-instelling met haar kwaliteitssysteem aan de slag mag gaan.



Anton van Loon is directeur van de BMWT, de brancheorganisatie voor fabrikanten en importeurs van bouwmachines en material handling equipment. De BMWT is betrokken bij een groot aantal gecertificeerde veiligheidstrajecten, zoals het BMWT-Keur en het Piek-Keur.

Na een studie in de techniek en de onderwijskunde was hij actief als staalconstructeur, consultant en in een aantal bestuurlijke functies. In 1992 trad hij in dienst van de BMWT.

Anton van Loon adviseert het bestuur van de BMWT over veiligheidssystemen. Verder beheert hij de bestaande certificatieschema's, is hij onder meer lid van het college van deskundigen in het sloopbedrijf en de TCVT, de Stichting Toezicht Certificatie Verticaal Transport. Tevens is hij lid van de jury voor de toekenning van de Prijs voor het Veiligste Magazijn, voorzitter van de stichting Piek-Keur en nog een aantal andere instellingen.

Verzekeraars moeten selectief zorg inkopen, maar daarbij ook kijken naar de kwaliteit. De consument moet de beste waar voor zijn zorgeuro krijgen. Daarvoor is het wel noodzakelijk dat de kwaliteit duidelijk is zodat verzekerden en verzekeraars een goede keuze kunnen maken.

(Theo Langejan, voorzitter Raad van Bestuur Nederlandse Zorgautoriteit)

Visie op onze bijdrage aan ‘inkopen op kwaliteit in de zorg’

De kranten staan er bol van: de zorgverzekeraars gaan inkopen op kwaliteit. Maar wat is dat dan, kwaliteit? Is dat het aantal verrichtingen dat een specialist doet? Is dat wat een patiënt vindt? Is dat iets dat de verzekeraar vindt? Of is het iets dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg vindt? Of is het alles tegelijk? We zijn langzaam aan gewend bij alles kwaliteit te vragen én te krijgen.

De RvA levert samen met andere spelers in de zorg een bijdrage aan ‘kwaliteit’ als eenduidig begrip. Naast allerlei vanuit de zorg vaak vrij ‘onzichtbare’ zaken als liftinspecties en HACCP¹-certificering onder accreditatie, die van belang zijn voor zorginstellingen, wordt ook in de zorg ISO 9001 veelvuldig toegepast, al dan niet via de speciaal op de zorg gerichte HKZ-uitwerking daarvan. Door toepassing van dergelijke standaarden raakt de organisatie zich bewust van de wensen van haar klanten, hoe ook gedefinieerd, en van de doelstellingen die zij daarop laten aansluiten. Zij beoordelen zichzelf en komen zo tot verbeterplannen, dit alles vaak getoetst door geaccrediteerde certificatie-instellingen.

Laboratoriumaccreditatie

Een segment van de zorg waar al veel langer met duidelijke, breed gedragen normen wordt gewerkt is het segment van de medische laboratoria. De CCKL-laboratoriumaccreditatie wordt door ruim 250 medische laboratoria gebruikt om hun deskundigheid en kwaliteit aan te tonen, zowel op het gebied van bepalingen als de bijdrage aan de diagnostiek en behandeling van patiënten. Dit systeem vindt zijn oorsprong in de wetenschappelijke verenigingen van de betreffende specialismen, zoals onder meer klinische chemie en medische microbiologie. De aanvankelijk Nederlandse richtlijnen hebben mede aan de basis gestaan van de inmiddels internationaal geaccepteerde ISO 15189-norm voor medisch laboratoria. Door te voldoen aan zo’n standaard kwalificeren de resultaten van Nederlandse medische laboratoria zich voor gebruik in internationale onderzoeken. Ook het werken voor opdrachtgevers in andere landen wordt er door gefaciliteerd. Verzekeraars hebben een onafhankelijke maatstaf aan deze standaard, die in te kopen kwaliteit objectieveert.

Omschakeling naar de ISO-norm

De komende jaren staan in het teken van het omschakelen van de CCKL-norm naar de ISO-norm en van het uitsluitend elkaar beoordelen naar beoordeling onder leiding van een onafhankelijke derde vanuit de RvA. De accreditatie kan zodoende de internationale erkenning krijgen. In 2011 is door de wetenschappelijke verenigingen en de RvA een transitieplan opgesteld. Medio 2012 verwachten wij instemming van de betrokkenen.

De RvA verwacht dat met de in gang gezette consolidatie van de sector medische laboratoria, ondanks de toenemende schaal-grootte, de kwaliteit en de deskundigheid tot tevredenheid van alle belanghebbenden geborgd zullen blijven. Een veilig gevoel!

¹ Hazard Analysis and Critical Control Points is een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen



Prof. dr. Wim H. van Harten is lid van de Raad van Bestuur van het Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis. Daarnaast is hij parttime hoogleraar aan de Faculteit Management en Bestuur van de Universiteit Twente, met als leeropdracht Kwaliteitsmanagement van zorgtechnologie.

Aansluitend op zijn opleiding als arts was hij 4,5 jaar in Afrika (Kameroen) actief. Na zijn terugkeer werkte hij als hoofd medische dienst van een zorgverzekeraar. Van 1992 tot 2001 was hij aanvankelijk lid van de directie en later algemeen directeur van Revalidatiecentrum Het Roessingh in Enschede. In 1997 promoveerde hij op een onderzoek naar de effecten van een kwaliteitssysteem.

Wim van Harten heeft gepubliceerd over procesverbetering en productontwikkeling in de revalidatiezorg, kwaliteitsmanagement, ondernemerschap en diverse andere ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Tevens is hij voorzitter van het bestuur van de Europese Organisatie van Kankercentra (OECI), lid van het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en waarnemend voorzitter van de Raad van Commissarissen van Agendia BV.



Effectief veiligheidsmanagement in de zorg?

van thema's die in het eerste landelijk dossieronderzoek naar vermijdbare incidenten in ziekenhuizen als meest problematisch geïdentificeerd werden. Zo kwam de evidence based 'bundle-benadering' tegen bloedinfecties op de IC er wel in, maar werd het werken met (simpele) checklists voor de OK merkwaardigerwijs later via de buitenbocht toegevoegd. Voor 'rapid response teams' bij hartproblemen is nog steeds geen overtuigend bewijs, maar dat je adequaat en georganiseerd op acute circulatieproblemen moet reageren zal niemand betwisten. Het meten van het algemene functioneringsniveau van (kwetsbare) ouderen met een uitgebreide ADL-schaal drie maanden na ontslag zal echter weinig aan de veiligheid in het ziekenhuis toevoegen, dus waarom dat in een 100 pagina's tellende praktijk(?)gids is toegevoegd, blijft een raadsel.

Ziekenhuizen zijn volop bezig met het invoeren van veiligheidsmanagement. Althans: dat rapporteren ze zelf. Vanzelfsprekend vindt de IGZ dat het niet hard genoeg gaat, dus die heeft er recent weer een schepje bovenop gedaan om eenieder aan te sporen nog veiliger te werken.

Het landelijk VMS-project (Veiligheids Management Systeem) omvat 10 inhoudelijke richtlijnen, opgesteld door expertgroepen van medisch specialisten. Daarbij is niet zozeer gekozen voor zaken waar het meest overtuigende bewijs voor is, maar er wordt uitgegaan

van thema's die in het eerste landelijk dossieronderzoek naar vermijdbare incidenten in ziekenhuizen als meest problematisch geïdentificeerd werden. Zo kwam de evidence based 'bundle-benadering' tegen bloedinfecties op de IC er wel in, maar werd het werken met (simpele) checklists voor de OK merkwaardigerwijs later via de buitenbocht toegevoegd. Voor 'rapid response teams' bij hartproblemen is nog steeds geen overtuigend bewijs, maar dat je adequaat en georganiseerd op acute circulatieproblemen moet reageren zal niemand betwisten. Het meten van het algemene functioneringsniveau van (kwetsbare) ouderen met een uitgebreide ADL-schaal drie maanden na ontslag zal echter weinig aan de veiligheid in het ziekenhuis toevoegen, dus waarom dat in een 100 pagina's tellende praktijk(?)gids is toegevoegd, blijft een raadsel.

Nederland heeft internationaal de primeur gehad in het formuleren van een NTA (de Nederlandse Technische Afspraak), net geen ISO-norm, waarvan recent de vernieuwde, uitgebreide versie gepubliceerd is. Ook hier geldt dat vooral voor een gezond verstandbenadering gekozen is, want hoe plausibel ook: bewijs voor de effectiviteit van veel van de

verschillende maatregelen is er eigenlijk niet. Bovendien: hoe meer paragrafen de norm bevat, hoe meer documentatie geproduceerd en afgevinkt gaat worden door onze vrienden van allerlei inspecties. Dat leidt toch af van het echte werk.

De belangrijkste oorzaken voor de toenemende veiligheidsrisico's in ziekenhuizen zijn het toenemende aantal kwetsbare patiënten, de toenemende complexe technologie en de afstemming tussen steeds meer professionals en afdelingen. Er is meer bewijs voor de effectiviteit van het werken met professionele richtlijnen dan voor managementinterventies. Dat neemt niet weg dat het invoeren van beide mogelijkheden verstandig en plausibel lijkt.

De incidenten die grote veiligheidsrisico's in ziekenhuizen veroorzaken (zoals de brand op de OK in Almelo of de infecties in het Maasstad ziekenhuis) leiden doorgaans tot nog meer regels. Het gaat daarbij om kwesties die meestal met verantwoordelijkheidsgevoel, gezond verstand en alert optreden te voorkomen waren geweest. De signalering van dergelijke problemen fungeert dan echter wel als 'schip op het strand', waarvoor

door de politiek en inspecties op basis van een door een gezaghebbende commissie verricht onderzoek om scherpe maatregelen gevraagd wordt. Voor de effectiviteit van die maatregelen is vaak weinig bewijs, maar de gevoelde urgentie ten aanzien van acties is in de regel voldoende om daar snel overheen te stappen.

Omdat accreditatie na enkele rondes als instrument wat bot wordt en de op dat terrein actieve organisaties wel impact willen houden, is er daarnaast een natuurlijke tendens om met nieuwe en uitgebreidere versies van beoordelingsmodellen te blijven komen. Een voorbeeld is het NIAZ, het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg. Zowel voor de VMS-acties als voor de controle- en accreditatie-inspanningen geldt dus dat het steeds weer verstandig is om naar de beschikbare evidence te kijken. Dat gaat niet vanzelf, en zo blijft het selecteren van zin en onzin als het gaat om dreigende nieuwe veiligheidsregels ongetwijfeld een belangrijke bestuurstaak op instellings- en brancheniveau. Tot nog toe lukt ons dat aardig, want onze ziekenhuiszorg scoort ondanks dit alles als één van de veiligste ter wereld.

“Het is eerder kwaliteit dan kwantiteit die telt.”

(Seneca)

Kwaliteit leidt tot vertrouwen in veiligheid

Interne kwaliteitszorg en klachtenbehandeling

De Raad voor Accreditatie heeft een eigen kwaliteitszorgsysteem 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 kwaliteitszorgsysteem 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 2011 lag het accent van de interne audits op de effectiviteit van de preventieve en corrigerende maatregelen. Aanleiding daarvoor was de EA Peer Review van eind 2010. Daarnaast hebben wij aandacht besteed aan het daadwerkelijk volgen van de interne procedures en werkvoorschriften binnen de organisatie. De directiebeoordeling is besproken met de Raad van Toezicht. De afhandeling van klachten vormt een vast agendapunt bij de vergaderingen van de Raad van Toezicht en in de directievergaderingen.

Behandeling van klachten over de RvA

Van oudsher kende de RvA een privaatrechtelijke klachtenregeling. Wij behandelden klachten intern, doorgaans zonder de klager te horen. In de loop van 2011 is dit omgezet naar een bij onze ZBO-taken passende regeling conform de Algemene wet bestuursrecht. Deze regeling is gepubliceerd.

De afhandelingstermijn van zes weken heeft de organisatie in 2011 in veel gevallen nog niet gehaald, wel is de afhandelsnelheid gestegen. Werd in 2010 nog 55% binnen 3 maanden afgehandeld, in 2011 steeg dat aantal tot 75%. Voor 2012 is afhandeling binnen de termijn de doelstelling.

Uit de klachten over de RvA komen in 2011 met name twee aspecten naar voren:

- klachten over de uitvoering van het werk van beoordelaars;
- klachten over de communicatie met de te beoordelen instelling over interpretaties en planning.

Meer dan eenderde van de klachten kwam voort uit de sector 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 een zogenoemde geschillenregeling ingesteld. Doet zich een zwaarwegend inhoudelijk verschil van inzicht voor over de interpretatie van de norm, dan kunnen beoordeelde dit voorleggen aan de RvA door het melden van een interpretatiegeschil.

Signalen van ontevredenheid over geaccrediteerde instellingen

Klachten over het handelen van geaccrediteerde instellingen horen in de eerste plaats bij die instelling kenbaar te worden gemaakt. Als de beklagde

instelling de klacht niet naar behoren afhandelt, kan de klager zich tot de RvA wenden.

In 2011 werd relatief veel geklaagd over inspectie-instellingen. Aandacht vanuit handhaving door overheden leidde tot extra klachten over de juistheid van eindcontroles op asbestsanering. Signalen als deze gaven de RvA in meerdere gevallen aanleiding tot extra eigen onderzoek. Blijkt de klacht – en daarmee het extra onderzoek van de RvA – onterecht, dan betaalt de onterecht beklagde instelling niet voor het onderzoek. De RvA neemt dan de kosten voor zijn rekening.

Geregistreerde klachten over het functioneren van geaccrediteerde instellingen per categorie

Accreditatiecategorie	2011	2010
Laboratoria	0	0
Inspectie	10	7
Certificatie	6	13
CCKL Praktijkrichtlijn	0	0
Overig	4	3
Totaal	20	23

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

Accreditatiecategorie	2011	2010
Laboratoria	1	3
Inspectie	1	1
Certificatie	5	17
CCKL Praktijkrichtlijn	0	0
Overig	7	5
Totaal	14	26

Behandeling van bezwaren

In 2011 is vijf maal bezwaar gemaakt tegen een besluit van de RvA, waarvan vier maal tegen de aanvullende voorwaarden en/of een tot één jaar beperkte verlenging van de accreditatie.

Er vond één maal een zitting van een bezwaarschriftencommissie plaats. In de andere gevallen heeft de bezwaarmaker na aanvullende communicatie en/of afspraken het bezwaar ingetrokken. Op een in 2010 ingesteld Beroep is in 2011 nog geen uitspraak van de Bestuursrechter gevolgd. Op verzoek van de insteller van het Beroep is de zaak aangehouden.

Sneeuwitje: symbool van het belang van voedselveiligheid

Kent u het sprookje van Sneeuwitje? Ik denk het bijna wel.

Ik vind dat het sprookje Sneeuwitje symbool staat voor het grote belang van veilig voedsel. Ga maar na: Sneeuwitje, een beeldschone jonge vrouw in de kracht van haar leven woont heerlijk met zeven aardige dwergjes in een klein huisje in het bos. Dan komt haar boze stiefmoeder vermomd aan de deur. Die stiefmoeder biedt Sneeuwitje een fantastische appel aan (ik vermoed een Elstar). Een appel, glanzend, met een wang net zo rood als de blos op Sneeuwitjes wangen, prachtige kwaliteit dus. Geteeld in de achtertuin van het paleis, zonder gebruik te maken van chemisch-synthetische bestrijdingsmiddelen, dus ook nog eens duurzaam.

En toch: als Sneeuwitje een hap neemt van de appel, wordt zij doodziek en raakt zelfs in coma. Kwaliteit en duurzaamheid, zo leren wij van de gebroeders Grimm, zijn dus volstrekt secundair aan voedselveiligheid.

Dit uitgangspunt heeft Ahold altijd al in het beleid gehad. Veiligheid staat voorop. Al vanaf de jaren 80 begonnen wij met het auditen van leveranciers. Een relatief kleine afdeling kwaliteit, toen nog van Albert Heijn, had twee kwaliteitsmanagers in dienst die bijna niets anders deden dan audits uitvoeren bij leveranciers van het eigen merk. Zij reisden over de hele wereld. Bij de leveranciers werd de rode

loper uitgelegd en er volgde dan een gedegen audit, compleet met rapportage. Zo'n systeem kent echter veel nadelen. Ahold is gegroeid en heeft nu circa 1.500 eigen merkleveranciers en nog veel meer producenten.

Stelt u zich eens voor dat wij al deze leveranciers zelf moeten auditen!. Een snelle berekening leert dat we ongeveer 30 mensen per jaar nodig hebben om van al deze leveranciers één productielocatie te auditen. Een leverancier heeft vaak meerdere producenten en productielocaties. Bovendien: een kwaliteitsafdeling doet meer dan alleen auditen. Er moet ook naar de producten zelf gekeken worden, naar de kwaliteit, duurzaamheid en samenstelling. Wij willen geen kwaliteitsafdeling met een paar honderd man personeel. Daarnaast is er geen enkele kwaliteitsmanager die vertrouwd is met elke productiewijze. Een kenner van de productie van bier hoeft ook niet alles te weten over de productie van rundvlees. Een auditor die niet weet hoe de productie van een bepaald product verloopt, kan slechts een suboptimale audit uitvoeren.

Ahold audit al lang niet meer zelf. Er zijn vanaf het einde van de vorige eeuw wereldwijd geaccepteerde productiestandaarden ontwikkeld voor de productie van zo veilig mogelijke levensmiddelen. Deze standaarden worden toegepast door levensmiddelenproducenten

en beoordeeld door auditoren van certificerende instellingen. Wij hoeven slechts om een certificaat te vragen en dan weten we dat onze producten zo veilig mogelijk zijn.

Kunnen we er op vertrouwen dat certificerende instellingen hun audits goed uitvoeren? Alleen als er toezicht is, en dat is er. Wij vertrouwen uitsluitend op een certificaat als de certificerende instelling is geaccrediteerd voor de bijbehorende standaard. Vertrouwen is goed maar controle is beter.

Het ideaal is natuurlijk dat we in de toekomst niet meer afhankelijk van mensen zijn om te beoordelen of de productie van levensmiddelen veilig verloopt. Een dergelijk geautomatiseerd certificeringssysteem is echter nog niet uitgevonden. Tot die tijd vertrouwen wij op een degelijk systeem van onafhankelijke certificering en accreditatie, met als bewijs een certificaat.

Ach, was Sneeuwitje maar zo verstandig geweest een certificaat te vragen voor de productie van haar appel. Nu moest zij wachten op een kus van de prins op het witte paard.

Sprookjes bestaan niet...

Als degelijk bedrijf willen wij werken met certificaten van certificerende instellingen die grondig zijn gecontroleerd. Gelukkig dat we kunnen bouwen op accreditatie!



Dr. Simone A. Hertzberger is hoofd van de afdeling Kwaliteit en Productduurzaamheid voor Ahold Europa. Zij studeerde diergeneeskunde aan de Universiteit van Utrecht. In 1977 werd zij hoofd van het Microbiologisch Laboratorium van de Voedsel en Waren Autoriteit. In 1985 trad zij in dienst bij Ahold.

De afdeling Kwaliteit en Duurzaamheid is betrokken bij preventieve kwaliteitsborging, kwaliteitscontrole, product en duurzaamheid, maatschappelijke productkwesities en andere onderwerpen, zoals voeding en gezondheid, productveiligheid, etikettering en de wet.

Simone Hertzberger adviseert de directie van de Ahold Europa dochterondernemingen over de strategie voor productveiligheid, kwaliteit, milieu en andere onderwerpen rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Zij neemt deel aan diverse stuurgroepen en is lid van het Global Food Safety Initiative, de Raad van Toezicht van de Raad voor Accreditatie en het bestuur van de Stichting Inzamelen Kleding voor niet-commerciële doeleinden (KICI). Tevens is zij lid van de Raad voor Dierenaangelegenheden.



Interview

Gelede toezichtsvormen zijn waardevol, maar overzicht blijft van belang

Ferdinand Mertens

Het is begin mei 2012. Ferdinand Mertens, lid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid, en de redacteur van dit publieksverslag wisselen per mail van gedachten over de inhoud van dit ‘interview’. Een boeiend ‘gesprek’, dat ons zicht biedt op de uitdagende en inspirerende visie van Ferdinand Mertens.

“Als lid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid ben ik de laatste jaren voortdurend bezig met het thema veiligheid. In mijn eigen biografie is dat op zichzelf wel opmerkelijk, omdat ik vele jaren ‘veiligheid’ nooit geproblematiseerd heb.

Als kind voelde ik me wel vaker onveilig, maar dat was wat we nu ‘sociale veiligheid’ noemen. Ik groeide op in een dorp. Over ‘dorpen’ bestaan heel romantische beelden, maar wat ik meemaakte, was dat er veel agressie en dom geweld was. Er werd veel en gemakkelijk geslagen. Voetbalwedstrijden onttaarden vaak in hele veldslagen, waarbij het voorkwam dat scheidsrechters en de tegenpartij nogal eens op de vlucht moesten. Ik gruwelde daarvan en zocht dan ook mijn bescherming door wonen in de stad. De veiligheid van systemen en instituties heb ik daarentegen vele jaren ‘for granted’ genomen. Of anders gezegd: ik had zelf geen reden om ze te wantrouwen of om er ongerust over te zijn.

Ik had er overigens ook geen moeite mee om ‘gevaar’ en dus ‘onveiligheid’ zelf op te zoeken. Ik heb een aantal jaren mijn hart verpand aan gemotoriseerde sporten, zoals karten en motorcross. In zo’n activiteit zoek je de onveiligheid bewust op. Hans Boutellier heeft er de laatste jaren in zijn publicaties op gewezen dat veel burgers in onze tijd het nemen van risico’s en het bewust aangaan van riskante activiteiten een belangrijk onderdeel vinden van hun levensstijl. Als je anderen daardoor niet in gevaar brengt en je bij eventuele missers de gevolgen zelf kunt dragen, is daar niet veel mis mee. Maar toch worden ook bij het aangaan van dat soort risico’s heel wat verwachtingen over de wijze van handelen bij ‘eventualiteiten’ gekoesterd die vaak hele hoge eisen aan anderen en de samenleving stellen. Van een heel andere orde zijn de waarborgen voor veiligheid waar een burger zelf niks over te zeggen heeft.”

Regels voor veiligheid: minimale waarborg of onderdeel van het ‘level playing field’?

“Toen ik in 2000 Inspecteur-Generaal werd van Verkeer en Waterstaat, werd veiligheid expliciet een heel belangrijke waarde. Wat me het eerste opviel was dat in die context, waarin veiligheid toch heel belangrijk is, relatief weinig expliciet over veiligheid gesproken werd. Men had het over regels, over vergunningen en over handhaving, maar over de grondslagen van de regels, de doelen die er mee bereikt moesten worden werd weinig

Als iets maar op dezelfde manier blijft doorsukkelen, daalt hoe dan ook het energiepeil.

(Haruki Murakami, hedendaags Japans schrijver)

gesproken. Daardoor bleef veel impliciet en dat bood degenen die in die context moesten werken de gelegenheid hun eigen verhaal bij de regels te maken. Regels kunnen nu eenmaal meerdere functies vervullen, maar het maakt nogal wat uit of je de regel duidt als een minimale waarborg voor veiligheid of dat je hem ziet als een onderdeel van het ‘level playing field’.

Wanneer je effectief en doelmatig wilt handhaven, moet je weten wat de regel beoogt en moet je dat doel kunnen ‘waarden’ om te weten waar je op moet inzetten. De trend naar minder regels en vermindering van toezichtlasten was voor de bewustwording van de zin en functie van een regelsysteem wel erg behulpzaam. De ontwikkeling dwong tot opnieuw nadenken en tot verscherping van de optiek. Maar wanneer je deregulering of toezichtlastenreductie tot doel verheft, loop je grote risico’s.

Veiligheid moet elke dag verworven worden

Toen ik intens kennis maakte met hoog technologische bedrijfssystemen viel mij op dat ondernemingen die daar mee bezig zijn voor het bereiken van een veiligheidsniveau elke dag aanhoudend moeten strijden. Veiligheid ontstaat niet vanzelf; ze moet elke dag verworven worden. Even niet opletten en het kan te laat zijn. De aandacht mag ook niet verslappen. Je bent er nooit mee klaar. Het is elke dag een strijd tussen conflicterende belangen: mag je een gezagvoerder er op attent maken hoeveel een minuut vertraging op een vlucht de vliegmaatschappij kost? En wordt zo’n gezagvoerder dan niet te veel onder druk gezet, zodat hij misschien geen goede risicoafweging maakt? En natuurlijk: bij ondernemingen met een direct waarneembaar effect bij een ‘ongewenst voorval’ ligt het voor de hand om aanhoudend ‘high performance’ te bereiken. Met zo’n voorval is immers de gehele onderneming in het geding.

Daarom vereist de veiligheid in ‘andere organisaties’ waar die relaties wat minder duidelijk zichtbaar zijn weer op een heel andere manier aandacht. Neem bijvoorbeeld de gezondheidszorg. Daar zijn de risico’s groot maar de ‘voorvallen’ zijn voor de burger vaak moeilijk waarneembaar. Ik vind het ook mooi om te zien hoe momenteel ondernemingen in ketens aan elkaar eisen stellen en elkaar dus verantwoordelijk maken. Dit zijn manieren van werken waar we het in de toekomst van moeten hebben. Daar kan geen overheidsregulering of overheidstoezicht ooit tegen op.”

Het belang van ‘tegenkrachten’

“Iedereen heeft waarschijnlijk zijn eigen ‘theoretje’ van waaruit hij werkt. Voor mij is

Ferdinand Mertens (1946) is Lid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid en was tot 1 september 2011 Hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft. Voorheen was hij onder meer werkzaam als Inspecteur-Generaal van het Onderwijs (1996 – 2000) en als Inspecteur-Generaal van Verkeer en Waterstaat.(2000 – 2005). Eerder was hij hoogleraar aan de Erasmus Universiteit en aanvaardde het ambt met de rede getiteld: *Vriendelijk converseren en krachtig optreden; over vakmanschap in de beleidsadvisering*. Zijn ambt aan de Technische Universiteit Delft aanvaardde hij met de rede *Toezicht in een polycentrische samenleving*. In 2011 verscheen bij Sdu Uitgevers van zijn hand het boek *Inspecteren; toezicht door inspecties*.

De Onderzoeksraad voor Veiligheid doet onafhankelijk onderzoek naar oorzaken of vermoedelijke oorzaken van ‘voorvallen’ en categorieën voorvallen. Onder een voorval worden niet alleen rampen en ongevallen verstaan, maar ook incidenten: ‘voorvallen die een ongelukkige afloop hadden kunnen hebben’. De Onderzoeksraad is een bij Rijkswet ingesteld zelfstandig bestuursorgaan en is bevoegd voorvallen te onderzoeken op alle denkbare terreinen.

De Raad brengt de leerpunten uit het onderzoek in kaart, doet aanbevelingen voor verbetering van de veiligheid aan verantwoordelijke partijen, zoals overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties en houdt de opvolging van deze aanbevelingen bij.

dat theoretje toch de dynamiek van systemen en het universele kenmerk dat alles vanzelf minder wordt. En als je dat weet, dan weet je dat je elke dag tegen het ‘verval’ moet strijden. Dat klinkt misschien wat heftig, maar zo zie ik het wel.

Toezichtsystemen heb ik dan ook leren zien als hulpmiddelen om het verval tegen te gaan, om ons tijdig te herinneren aan een ‘norm’ en de aandacht die deze moet krijgen voor dat het te laat is. Toezichtmechanismen willen ‘voorkomen’ door tijdig verantwoordelijkheden te activeren of te reactiveren of door vast te stellen dat ‘het voldoende goed gaat’. Overheidstoezicht is daarbij maar één van de hulpmiddelen en dat toezicht zou in het bijzonder gericht kunnen zijn op de vraag: werken de feedbackmechanismen wel goed in dit of dat systeem? Zijn er voldoende tegenkrachten? Zijn ze kritisch genoeg en beschikken ze over het inzicht om kritisch te kunnen zijn? Toezicht is kritisch!

Natuurlijk begint het met die tegenkrachten binnen de organisatie, maar als die niet voldoende hun werk doen, dan is het in nogal wat systemen gewenst dat er een competente en waakzame buitenring is. Tot die buitenring behoren onder meer certificering en accreditatie. Ook dat zijn mechanismen van de ‘tegenkracht’ en ook daar geldt dat ze ‘scherp’ moeten zijn. Dat betekent tevens dat ze voldoende onafhankelijk in de wereld behoren te staan. Dat is niet altijd gemakkelijk en vandaar dat er nog al eens scepsis op te tekenen valt over de scherpte en feedback bij certificatie en accreditatie. Dat is jammer, maar ik hoop dat het ook weer een stimulans is om die noodzakelijke systemen nog overtuigender te maken en aan de beeldvorming erover nog meer aandacht te schenken.

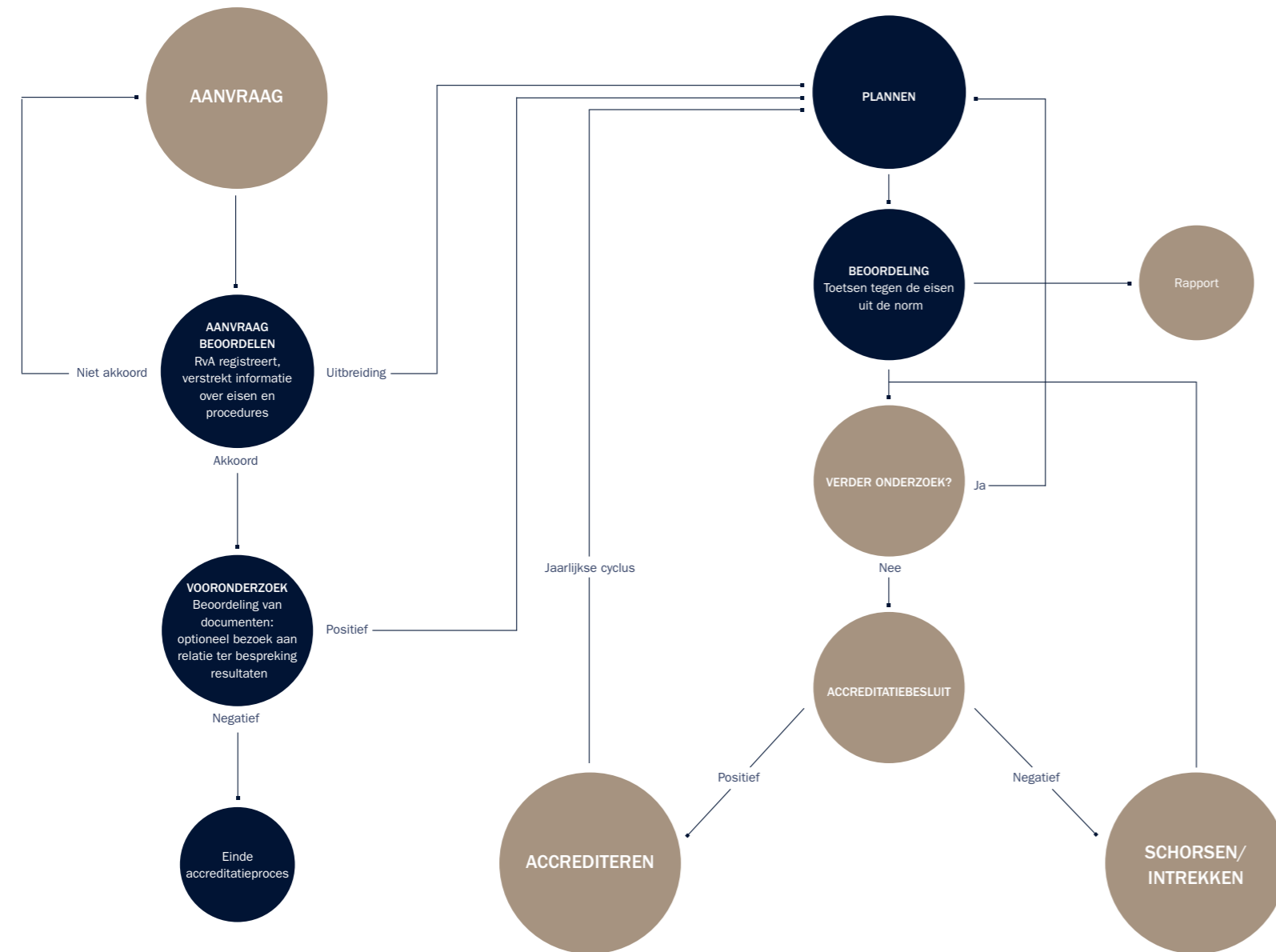
Ik heb me nogal eens uitgelaten over wat ik ‘synoptisch toezicht’ genoemd heb. Ik bedoel daarmee dat er in de toekomst in veel systemen gelede vormen van toezicht zijn. Er zijn vele vormen van direct toezicht, naast certificering en accreditatie en er vinden heel wat activiteiten plaats. Maar ook in een geleed systeem is er één iemand nodig die het geheel blijft overzien om te kunnen ingrijpen, bijvoorbeeld door via een meeting partijen om de tafel te brengen en de vraag aan de orde te stellen: wat is er aan de hand? Lopen we meer risico? Waar zitten de zwakke plekken en wat kunnen we doen om die aan te pakken?

Voor mij zou de overheid niet alles zelf moeten willen doen of niks. Nee, ze moet de werking van het stelsel in de gaten houden en de actoren voortdurend wakker houden door ze te herinneren aan hun maatschappelijke opdracht de veiligheid van burgers niet nodeloos op het spel te zetten. En over dat begrip ‘nodeloos’ moet aanhoudend een dynamisch debat worden gevoerd, een debat dat geen eindpunt kent.”

Het venster naar transparantie

Het primaire proces van de Raad voor Accreditatie

Bijlage 1



Bestuursorganen en adviescommissies

Bijlage 2

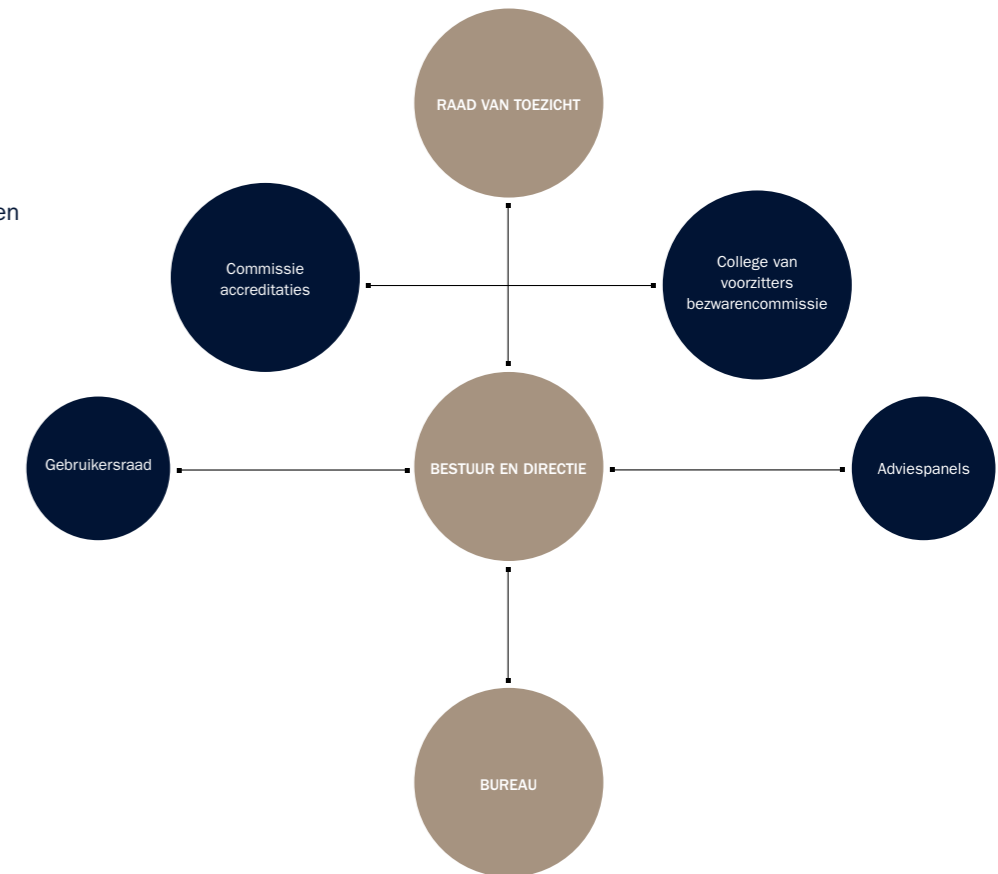
Raad van Toezicht
 drs. E.H.T.M. Nijpels (voorzitter)
 dr. A.G.M. Buiting
 dr. S.A. Hertzberger
 ing. J. Visser
 ir. L. Visser

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)
 dr. W. Huisman
 dr. ir. J.M. van der Meer
 prof. dr. ir. O.A.M. Fisscher (met ingang van 1 juli 2012)

College van Voorzitters bezwarencommissie
 mr. L.A.F.M. Kerklaan
 mr. M.N. van Zijl

Gebruikersraad
 ir. J.C. van der Poel (voorzitter, RvA)
 ir. D.E. Aldershoff M.Sc. (operationeel directeur RvA)
 Th.J.W. Cieremans (VOC)
 P. Cornelissen (VOC)
 dr. M. Curfs (FMLS)
 dr. P.G.M. Hesselink (FeNeLab)
 dr. G. Ponjeé (Medische labs)
 Ph. de Ryck (FeNeLab)
 ing. R. Veerman (VEROCOG)



In dit overzicht treft u de samenstelling aan van de bestuursorganen en adviescommissies per 1 januari 2012. Daarnaast schakelen wij regelmatig adviespanels in, waarvan de samenstelling kan variëren. Vandaar dat u in dit overzicht geen namen van de leden van deze adviespanels aantreft.

Beknopt financieel overzicht

Bijlage 3

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

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. Ook dat is veiligheid.

De cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2011. 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 inzien via www.rva.nl. Als u het zoekwoord "jaarverslagen" invoert, krijgt u toegang tot de jaarrekening 2011. Uiteraard zenden wij u op uw verzoek met alle genoegen een exemplaar toe. U kunt ons bereiken via telefoonnummer (030) 23 94 500.

Balans per 31 december 2011 (x € 1000)

Activa	2011	2010
Vaste activa	360	398
Vorderingen en overlopende activa	2.886	3.019
Liquide middelen	2.552	2.769
Totaal	5.798	6.186
Passiva	2011	2010
Eigen vermogen	2.737	2.537
Kortlopende schulden en overlopende passiva	3.061	3.649
Totaal	5.798	6.186

Winst- en verliesrekening over 2011

De inkomsten van de RvA komen met name voort uit activiteiten die op basis van tarieven worden uitgevoerd. Deze tarieven stellen wij vast 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 in 2011 licht hoger dan gebudgetteerd, met name als gevolg van een groter aantal initiële en uitbreidingsonderzoeken en schemabeoordelingen. De kostprijs was

lager door een gunstiger mix van de inzet van eigen mensen en free lance beoordelaars. Het operationele resultaat is eenmalig positief beïnvloed door een vrijval van leningen depothouders uit 1995.

Resultaten 2011

(x € 1000)	2011	2010
Netto omzet	11.241	10.683
Kostprijs omzet	3.314	3.442
Bruto marge	7.927	7.241
Personeelslasten	5.543	5.139
Overige kosten	2.243	2.063
Som kosten	7.786	7.202
Operationeel resultaat	141	39
Rentebaten	59	30
Resultaat	200	69

Tarieven

Uitgangspunt is de tarieven met maximaal de CBS-index zakelijke dienstverlening te laten stijgen. De tarieven zijn als volgt aangepast:

	2011	2010
Gebruikte Index	1,1%	2,0%
Tarief (lead) assessor	+1,1%	+2%
Tarief vakdeskundigen	+1,1%	+1,8%
Overige tarieven	+1 tot +1,1%	+0 tot +1,5%

De tarieven voor de activiteiten in het kader van de CCKL-Praktijkrichtlijn zijn in 2011 eveneens met 1,1% verhoogd (in 2010 met 2%). Deze tarieven vallen niet onder de ministeriële goedkeuring, maar komen verder op dezelfde wijze tot stand als de andere tarieven.



Ons werk in cijfers

Bijlage 4

Vertrouwen en het gevoel van veiligheid vragen om de mogelijkheid tot controle. In deze bijlage treft u een getalsmatig overzicht aan van onze activiteiten in 2011. Ter vergelijking hebben wij in een aantal gevallen ook eerdere cijfers toegevoegd.

Verleende accreditaties per 31 december

Norm	Uitleg	Nederland 2011	Buitenland 2011	Totaal 2011	Nederland 2010	Buitenland 2010	Totaal 2010
Certificatie							
EN 45011	Producten&Diensten	43	7	50	44	6	50
ISO/IEC 17021	Management-systemen	50	42	92	49	42	91
ISO/IEC 17024	Personen	8	1	9	8	2	10
Subtotaal certificatie		101	50	151	101	50	151
Inspectie							
ISO/IEC 17020		122	6	128	118	5	123
Laboratoria RvA-merk							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	54	3	57	53	7	60
ISO/IEC 17025	Testen	225	17	242	215	17	232
ISO/IEC 17043 ¹	Ringonderzoeken	12	1	13	12	1	13
ISO Guide 34	Referentiematerialen	2	0	2	2	0	
ISO15189	Medische laboratoria in MLA	10	1	11	8	0	8
Subtotaal laboratoria		303	22	325	290	25	315
Verordening (EG) Nr. 1221/2009 (EMAS)	Verificatie EMAS	1	0	1	1	0	1
Totaal RvA-merk		527	78	605	510	80	590
Laboratoria Zorg							
CCKL-Praktijkrichtlijn ²	Medische laboratoria	246	0	246	238	0	238
Totaal aantal verleende accreditaties		773	78	851	748	80	828

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

Geografische spreiding van de verleende accreditaties onder RvA-merk per 31 december 2011

Land	2011	2010	2009
Nederland (ZBO)	527	510	502
Rest Europa	25	33	37
Rest wereld	53	47	49
Totaal	605	590	588

Aantal ingebrachte rapporten in de Commissie Accreditaties

Jaar	Aantal
2011	181
2010	200
2009	202

Adviezen CA per rapport in 2011

	RvA-merk	CCKL	Totaal
Initiële beoordeling positief advies	28%	30%	29%
Herbeoordeling positief advies	67%	60%	64%
Aangehouden rapporten	3%	8%	5%
Negatief advies	2%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%

In 2011 zijn alle adviezen van de Commissie Accreditaties overgenomen door de bestuurder.

Aantal aanvragen voor nieuwe accreditaties (exclusief uitbreidingen)

	2011
RvA-merk	48
CCKL Praktijkrichtlijn	13
Totaal	61

Aantal aanvragen voor uitbreidingsonderzoeken (RvA-merk)

	2011
Certificatie	57
Inspectie	23
Kalibratielaboratorium	7
Testlaboratorium	81
Subtotaal	168
Schema's	38
Overig	2
Totaal	208

Nieuwe verleende accreditaties

Accreditatiecategorie	2011	2010
Certificatie	7	5
Inspectie	10	7
Kalibratielaboratoria	3	3
Testlaboratoria	19	15
Overig	0	4
Totaal RvA-merk	39	34
CCKL Praktijkrichtlijn	21	20
Totaal	60	54

Gefactureerde beoordelingsdagen RvA-merk, opgesplitst naar soort onderzoek

Type beoordeling	2011 in %	2010 in %	2009 in %
Initiële beoordeling	9,8	8,6	7,0
Uitbreiding	9,7	9,4	7,9
Herbeoordeling	18,2	26,6	33,9
Controlebeoordeling	62,3	55,4	51,2
Totaal	100	100	100

Gefactureerde beoordelingsdagen RvA-merk, opgesplitst naar de rol in het beoordelingsteam

Rol	2011 in %	2010 in %	2009 in %
Lead assessor	53	55	44
Assessor	8	6	15
Vakdeskundige	39	39	41
Totaal	100	100	100

Aantal beoordelingen CCKL Praktijkrichtlijn

Type beoordeling	2011	2010	2009
Initiële beoordeling	16	22	17
Controle	59	72	54
Documentencontrole	14	24	38
Herbeoordeling	56	47	36
Totaal	145	165	145

Geschillen, schorsingen en ingetrokken accreditaties

Geschillen

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

Beoordeling geschil	Aantal 2011	Aantal 2010	Aantal 2009
Afwijking terecht	14	21	20
Afwijking onterecht	3	6	4
Afwijking gedeeltelijk terecht	3	3	2
Niet ontvankelijk	2	1	2
In behandeling	8	0	0
Totaal	30	31	28

Geschorste accreditaties

Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2011	Opgelegd 2011	Totaal 2011	Vrijwillig 2010	Opgelegd 2010	Totaal 2010
Certificatie	2	3 ¹	5	2	3	5
Inspectie	0	1 ²	1	1	1	2
Kalibratielaboratoria	1	1	2	0	0	0
Testlaboratoria	3	0	3	1	2	3
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	6	5	11	4	6	10
CCKL Praktijkrichtlijn	2	1	3	1	0	1
Totaal	8	6	14	5	6	11

Ingetrokken accreditaties

Categorie	Vrijwillig 2011	Opgelegd 2011	Totaal 2011	Vrijwillig 2010	Opgelegd 2010	Totaal 2010
Certificatie	4	0	4	13	2	15
Inspectie	3 ³	0	3 ³	4	1	5
Kalibratielaboratoria	4	0	4	1	0	1
Testlaboratoria	14	0	14	10	0	10
Overig	0	0	0	1	0	1
Totaal RvA-merk	25	0	25	29	3	32
CCKL Praktijkrichtlijn	3 ³	0	3 ³	0	2	2
Totaal	28	0	28	29	5	34

¹ waarvan 2 gedeeltelijke schorsingen

² gedeeltelijke schorsing

³ waarvan één gedeeltelijke intrekking.

Zes van bovenstaande intrekkingen hebben als oorzaak de overgang naar de accreditatie-instelling van het thuisland in het kader van de richtlijn EC 765.

Geaccepteerde schemabeheerders

Bijlage 5

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.

Op de website Veiligheid & Crisis-beheersing (www.veiligheid.org) leest u meer over het veiligheidsbeleid. De eerste fase van de daar beschreven veiligheidsketen richt zich op de risicobeheersing: het structureel voorkomen van risicovolle situaties en het aangeven van maatregelen die risico's reduceren. In die zin leveren schemabeheerders een belangrijke bijdrage aan de preventie van risico's en veiligheidsvraagstukken.

Ook de schemabeheerders zelf dienen te voldoen aan regels 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 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. Deze lijst geeft de stand van zaken weer per 1 april 2012.

Aandachtsgebied schemabeheerder

Aannemers
Algemeen management en verbetering effectiviteit en efficiency organisatie
Arbo- en veiligheidsmanagement (OHSAS 18001)
Milieumanagement (ISO 14001)
Arbodiensten
Asbest
Autoschade
Bodem, water en archeologie
Contractcatering
Criminaliteitspreventie en brandveiligheid
Diervoedersector
Digitale certificaten
Distributie van gewasbeschermingsmiddelen
Gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening
Groenvoorzieningen
HACCP systemen Voedselveiligheid (management) systemen info

Houten verpakkingen
Inspectie en Onderhoud aan Stookinstallaties
Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijf
Milieukeur agro/food, non-food, Barometers, Groen Label Kas
Maatlat Duurzame Veehouderij en Aquacultuur
Pluimvee sector (Integrale KetenBeheersing Ei, Integrale KetenBeheersing Kip)
Potgrond en substraat
Schuldhelpverlening
Sloopwerkzaamheden
Taxibedrijf
Technische installatiesector
Touringcarbedrijf
Varkenssector (Integrale KetenBeheersing Varken)
Veilig werken elektrotechniek
Verticaal transport
Voertuigdemontage

Stichting

SSV
Continu Verbeteren in het MKB
SCCM
SCCM
SBCA
Ascet
KZS
SIKB
Cercat
CCV
GMP+
ECP
CDG
HKZ
Groenkeur
SCV

SMHV
SCIOS
CKB
SMK
SMK
PPE
RHP
NEN
SVMS
TX-KEUR
KBI
SKTB
CBD
STIPEL
TCVT
KZD

Website

www.vca.nl
www.continuverbeterenmkb.nl
www.sccm.nl
www.sccm.nl
www.sbca.nl
www.ascert.nl
www.focwa.nl
www.sikb.nl
www.cercat.nl
www.hetccv.nl
www.gmpplus.org
www.ecp.nl
www.stichtingcdg.nl
www.hkz.nl
www.groenkeur.nl
www.foodsafetymanagement.com
www.fssc22000.com
www.smhv.nl
www.scios.nl
www.ckb.nl
www.smk.nl
www.smk.nl
www.pve.nl
www.rhp.nl
www.nen.nl
www.veiligslopen.nl
www.tx-keur.nl
www.kbi.nl
www.sktb.nl
www.cbd.info
www.stipel.nl
www.tcv.nl
www.kzd.info

Merken van de Raad voor Accreditatie

Bijlage 6

Hoe herkent u of er sprake is van geaccrediteerde dienstverlening? U kunt dat zien aan de hand van de volgende merken op certificaten of rapporten.



Merk Kalibratie K 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde kalibratielaboratoria. Laboratoria mogen dit accreditatiemerk voeren als zij hebben aangetoond dat zij de kalibraties met een hoge mate van betrouwbaarheid en zekerheid conform de betreffende standaarden kunnen uitvoeren, waarbij herleidbaarheid naar internationale standaarden zeker wordt gesteld. Kalibratie is essentieel voor productieprocessen en vormt de basis voor testlaboratoria en veel inspectieactiviteiten. Accreditaties worden uitgevoerd volgens ISO/IEC 17025.



Merk Testen RvA L 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde testlaboratoria. Dit accreditatiemerk mogen laboratoria voeren als deze hebben aangetoond dat zij testen kunnen uitvoeren met een hoge mate van betrouwbaarheid en zekerheid conform de betreffende standaarden. Accreditaties worden uitgevoerd volgens de norm ISO/IEC 17025.



Merk Testen RvA M 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde medische laboratoria. Dit accreditatiemerk mogen medische laboratoria voeren als deze hebben aangetoond dat zij testen kunnen uitvoeren met een hoge mate van betrouwbaarheid en zekerheid conform de betreffende standaarden. Daarnaast wordt in vergelijking met ISO/IEC 17025 extra aandacht geschonken aan de pre-analytische fase (adviesing, monsterafname), de post-analytische fase (interpretatie, diagnosticering) en de bijdrage aan de patiëntenzorg. Accreditaties worden uitgevoerd volgens de norm ISO 15189.



Merk Inspectie RvA I 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde inspectie-instellingen. Bij inspectie wordt per individueel object of per partij vastgesteld of een ontwerp, een product of partij voldoet aan de eisen. Voor het RvA-toezicht op inspectie-instellingen wordt de ISO/IEC 17020-norm toegepast voor producten in de nieuwbouw- en gebruiksfase.



Merk Producten RvA C 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde certificatie-instellingen voor de certificatie van producten. Bij productcertificatie worden certificatie-instellingen getoetst tegen EN 45011 voor certificering van producten. Certificatie-instellingen beoordelen productontwerpen en producten in de nieuwbouw-, fabricage- of voorbereidingsfase. Deze (in serie) geproduceerde producten mogen voorzien worden van een daaraan gekoppeld keurmerk. Deze systematiek wordt regelmatig toegepast in Europese richtlijnen.



Merk Managementsystemen RvA C 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde certificatie-instellingen voor de certificatie van managementsystemen. Certificatie-instellingen worden getoetst tegen ISO/IEC 17021 voor de beoordeling van instellingen volgens bijvoorbeeld ISO 14000, ISO 18001, ISO 900 en VCA.



Merk Personen RvA C 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde certificatie-instellingen voor de certificatie van personen. Op basis van ISO/IEC 17024 worden de certificatie-instellingen getoetst. De certificatie-instellingen mogen vervolgens onder accreditatie certificaten uitgeven die aangeven dat personen continu over een bepaalde vakbekwaamheid beschikken.



Merk Producenten van Referentiematerialen RvA P 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde producenten van referentiematerialen. Laboratoria die referentiematerialen produceren en zelf ook de waarden toekennen, kunnen zich sinds 1 mei 2008 voor deze activiteiten laten accrediteren volgens een combinatie van ISO Guide 34 en ISO/IEC 17025.



Merk Proficiency Testing RvA R 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde organisatoren van interlaboratoriumonderzoeken. Interlaboratoriumonderzoeken worden uitgevoerd om de uitkomsten van testen en kalibraties van individuele laboratoria te vergelijken. Deze onderzoeken worden opgezet om de gelijkwaardigheid van (geaccrediteerde) laboratoria aan te tonen. Geaccrediteerde organisatoren van interlaboratoriumonderzoeken worden getoetst tegen het ILAC-G1.3-document.



Merk EMAS NL V 000

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde EMAS-verificatie-instellingen. Bij EMAS-verificatie worden certificatie-instellingen getoetst volgens EMAS-criteria (Verordening (EG) Nr. 1221/2009). Geaccrediteerde certificatie-instellingen beoordelen milieujarverslagen.

Buiten de ILAC- en EA-MLA



Merk CCKL

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde medische laboratoria volgens de CCKL-praktijkrichtlijn. Dit accreditatiemerk mag worden gevoerd als medische laboratoria hebben aangetoond dat ze testen met een hoge mate van betrouwbaarheid en zekerheid conform de betreffende standaarden kunnen uitvoeren. Extra aandacht wordt geschonken aan de pre-analytische fase (adviesing, monsterafname), de post-analytische fase (interpretatie, diagnosticering) en de bijdrage aan de patiëntenzorg. Deze accreditatie valt niet onder de MLA.

Lijst van afkortingen

Bijlage 7

ADL / Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen **ADR** / Alternative Dispute Resolution **BMWT** / Bouwmachines, Magazijnrichting, Wegenbouwmachines en Transportmaterieel **CBD** / CoMore Bedrijfsdiensten **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 **CDG** / Certificatie Distributie in Gewasbeschermingsmiddelen **Cercat** / Certificatie Contractcatering **CKB** / Stichting Certificatieregeling Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijven **EA** / European co-operation for Accreditation **ECP** / Stichting Electronic Commerce Platform Nederland **EL&I** / Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie **EMAS** / Eco Management and Audit System **EN** / Europese Norm **ERP** / Enterprise Resource Planning **EurepGAP** / European Good Agricultural Practice **EU** / Europese Unie **FeNeLab** / Federatie van de Nederlandse verenigingen van Laboratoria en Inspectie-instellingen **FIA** / Fédération Internationale de l'Automobile. **FMLS** / Federatie Medische Laboratorium Specialisten **GMP** / Good Manufacturing Practice **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 **ISO** / International Organization for Standardization **KBI** / Stichting Kwaliteitsborging Installatiesector **KICI** / Stichting Kleding Inzameling Charitatieve Instellingen **KZD** / Stichting Kwaliteitszorg Demontage **KZS** / Stichting Kwaliteitszorg Autoschadeherstelbranche **LoReT** / Logistieke Re-engineeringtool **LoRIET** / Logistieke Risico Inventarisatie- en Evaluatietool **MKB** / Midden- en Kleinbedrijf **MLA** / Multi Lateral Agreement **MRA** / Multilateral Recognition Arrangement **NEN** / Nederlands Normalisatie Instituut **NIAZ** / Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg **NTA** / Nederlandse Technische Afspraak **OECD** / Organisation of European Cancer Institutes **OHSAS** / Occupational Health and Safety Assessment Series **PIN** / Persoonlijk Identificatie Nummer **RHP** / Regeling Handels Potgronden **RI&E** / Risico Inventarisatie en Evaluatie **RvA** / Raad voor Accreditatie **SBCA** / Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten **SBPP** / Stuurgroep Beheer Primair Proces **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 **SWOV** / Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid **TCVT** / Stichting Toezicht Certificatie Verticaal Transport. **TX-Keur** / Taxi keur **VCA** / VeiligheidsChecklist Aannemers **VEROCOG** / Vereniging van Onafhankelijke Controlebedrijven en Graanfactoren **VMS** / Veiligheids Management Systeem **VOC** / Vereniging Overleg Certificatieinstellingen **ZBO** / Zelfstandig Bestuursorgaan

Colofon

© 2012 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

robstolk @, Amsterdam

Oplage

3.200

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, juni 2012



Wat is accreditatie? Nationaal en internationaal hebben afnemers behoefte aan zekerheid over de kwaliteit en veiligheid van geleverde goederen en diensten. Als die gegarandeerd zijn, komt dat niet alleen de afnemer ten goede, maar ook de leverancier: het versterkt zijn positie in de markt. Om een objectieve garantie te kunnen geven kan de leverancier zijn product of dienst laten beoordelen en testen door een geaccrediteerde, onafhankelijke certificatie- of inspectie-instelling. Dit kan voor elk denkbaar werkgebied, zoals de gezondheidszorg, de bouw, energie, voeding, milieu, sociale zaken en transport. Bij een goed resultaat van de beoordeling verstrekt de beoordelende organisatie een conformiteitsverklaring voor het product of de dienst. Deze verklaring bestaat doorgaans uit een certificaat of een rapport. Daarom noemen we deze instellingen 'conformiteitverklarende instellingen'. Dergelijke instellingen dienen onpartijdig te zijn en te beschikken over de competentie tot het afgeven van deze verklaring. Alleen dan is deze bruikbaar en betrouwbaar. De RvA is door de overheid als nationale accreditatieinstantie aangewezen om de deskundigheid, de onpartijdigheid en het managementsysteem van conformiteitsbeoordelende instellingen te beoordelen. Daarmee biedt de RvA een waarborg voor vertrouwen en veiligheid, bij de overheid, de afnemers én bij de leveranciers.

