

VERTROUWEN 2012



Vertrouwen in de toekomst
Publieksverslag 2012
Raad voor Accreditatie

PUBLIEKSVERSLAG

2012

Meer dan het verleden
interesseert mij de toekomst,
want daarin ben ik van plan te leven.
(Albert Einstein)

VOORWOORD

Geachte lezer,

Of het nu om de economie gaat, onze veiligheid in allerlei vormen of de toegankelijkheid van goede zorg: het consumentenvertrouwen is meestal gekoppeld aan de toekomst en daarbij moet iemand anders ervoor zorgen dat alles goed komt. Die ander moet vertrouwen geven, maar zonder dat iemand aangeeft wat de maat voor vertrouwen is. Een lastige opgave, dat zullen wij niet ontkennen.

Zolang het goed gaat, hoor je niemand. Zodra het fout gaat, lijkt er vaak niet aan een onuitgesproken verwachting te zijn voldaan. Die onuitgesproken verwachting is meestal dat het 'onmogelijk' moet zijn dat 'het' gebeurt.

Anderzijds wordt in sommige gevallen wél geaccepteerd dat dingen mis kunnen gaan. Wat te denken van bijna-vliegtuigrampen, onbedoelde gevolgen van medische ingrepen, bouwplaatsongevallen en zo veel meer. Daarop is de reactie in veel gevallen niet: hoe kunnen we ze uitsluiten, maar hoe kunnen we ze verminderen, wat kunnen we er van leren, zodat de kans dat het weer gebeurt kleiner wordt?

In dit laatste stuk past het werk van de RvA, doordat wij vooraf vaststellen of de organisaties die wij beoordelen onafhankelijk en deskundig zijn en een eigen verbetercultuur kennen.

Accreditatie levert een borging van vertrouwen dat deze organisaties, die testen, meten, keuren en certificeren het de komende tijd goed zullen doen. Het is geen garantie dat er nooit iets fout gaat, evenmin als we de garantie hebben dat houders van een rijbewijs nooit een verkeersovertreding maken.

Maar op basis van accreditatie kunnen consumenten en anderen gerechtvaardigd vertrouwen hebben in de kwaliteit van het werk van de geaccrediteerde instanties, waar dat vaak onbewust als vanzelfsprekend wordt ervaren.

Wij als RvA proberen bruggen te slaan tussen gebruikers, overheden en geaccrediteerde instellingen. Met elkaar moeten we voor ogen houden dat we het vertrouwen in de toekomst vandaag kunnen beïnvloeden door normstelling te expliciteren en met elkaar te leren van wat vaak mis gaat.

Over dit bouwen aan vertrouwen in de toekomst rapporteren wij in dit verslag. U vindt er ook het relaas over ons vertrouwenswerk van vandaag.

Wij wensen u veel leesplezier en een uitdagend perspectief op een toekomst in vertrouwen.



Jan van der Poel
Bestuurder/Algemeen Directeur



INHOUDSOPGAVE

Vertrouwen in de toekomst: de bijdrage van de Raad voor Accreditatie

Ter inleiding	7
Accreditatie als vertrouwensbrug tussen een compacte overheid en de samenleving. Visie en praktijk	9
Toezicht en advies: borging van vertrouwen	11
Internationale samenwerking	13
De interne organisatie	15
Kwaliteit leidt tot vertrouwen in de toekomst	18
Medische laboratoria: koploper met transparante kwaliteit	20
Bijlagen	
Het primaire proces van de Raad voor Accreditatie	22
Bestuursorganen en adviescommissies	23
Beknopt financieel overzicht	24
Ons werk in cijfers	25
Geaccepteerde schemabeheerders	28
Merken van de Raad voor Accreditatie	30
Lijst van afkortingen	32

VERTROUWEN IN DE TOEKOMST

De bijdrage van de Raad voor Accreditatie

*Laat je nooit door de toekomst
intimideren. De wapens van de rede
waarmee je je nu verweert zullen je dan,
als het moet, ook van dienst zijn
(Marcus Aurelius)*

TER INLEIDING

Het jaar 2012 is bijna ten einde. Op de valreep van Kerstmis voert Marcia Luyten in het televisieprogramma Buitenhof een gesprek met twee ‘éminences grises’ uit de Nederlandse politiek, Hans Wiegel en Ruud Lubbers, en twee jongeren die evenzeer betrokken zijn bij de toekomst van onze samenleving: Dennis Wiersma, voorzitter van FNV Jong, en Ijmert Muilwijk, voorzitter van CNV Jongeren. Een debat van twee generaties, confronterend maar buitengewoon respectvol. Generaties ontmoeten elkaar, in de waarste zin des woords.

Een aantal onderwerpen passeert de revue, zoals de kloof die rond de pensioenen ontstaat tussen de ‘baby boom-generatie’ en de jongeren. Centraal onderwerp is het vertrouwen in de toekomst. Natuurlijk stemmen sommige uitspraken niet tot vrolijkheid. Beide oudere heren geven aan dat er in onze samenleving een fundamenteel gebrek aan vertrouwen is ontstaan, op allerlei fronten. Maar toch, één van de laatste uitspraken van Ruud Lubbers: “Laten we nu maar naar de toekomst van Nederland gaan kijken en het vertrouwen in de samenleving herstellen.”

Een aantal dagen later, op 25 december, houdt koningin Beatrix haar traditionele kersttoespraak. Zij roept daarin op vertrouwen te hebben in onze rechtsstaat. Daarin ligt de basis voor een rechtvaardige samenleving. Dat vertrouwen moet volgens haar wel worden verdiend. Een citaat: “In openheid en tolerantie ligt een belangrijke grondslag voor vertrouwen. Door de eeuwen heen putte onze maatschappij kracht uit de aanwezigheid van mensen met verschillende culturele en

levensbeschouwelijke achtergrond. Verdraagzaamheid heeft ons land sterk gemaakt.”

Kerntaak van de Raad voor Accreditatie is het borgen van vertrouwen van burgers, overheid, bedrijven en instellingen. U treft in het eerste deel van dit verslag niet alleen een verantwoording aan van de wijze waarop onze organisatie als zelfstandig bestuursorgaan in 2012 haar bijdrage heeft geleverd aan het bestendigen van vertrouwen, maar ook onze bijdrage aan het vertrouwen in de toekomst.

In het tweede deel leest u de positieve visie van een aantal mensen op het vertrouwen in de toekomst. Dat doen wij in de vorm van de weergave van een tweetal persoonlijke interviews met Paul Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, en Louise Gunning-Schepers, voorzitter van het College van Bestuur van de Universiteit en Hogeschool van Amsterdam. Op het moment dat u dit verslag leest, zijn beiden benoemd tot kroonlid van de Sociaal-Economische Raad.

Ook hebben wij over dit thema een zeer boeiend groeps gesprek gevoerd met Ed Nijpels, onder meer voorzitter van onze Raad van Toezicht, André Knottnerus, voorzitter van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, en Frits Spangenberg, oprichter van het marktonderzoekbureau Motivaction.

Het gaat om authentieke opvattingen, die u wellicht niet altijd zult delen. Echter: laten ze stemmen tot reflectie. En reflectie past in een verslag als dit, een lijn die wij als zelfstandig bestuursorgaan hebben ingezet met het publieksverslag 2010.

Wat rest, is dan de vraag: “Op welke wijze bestendigt de markt het vertrouwen in de toekomst?” Deze vraag hebben wij voorgelegd aan een viertal organisaties die een belangrijke rol spelen in de certificering van dienstverlening en producten. U treft hun visie aan in een aantal columns, die eveneens zijn opgenomen in het tweede deel van dit verslag. Auteurs zijn achtereenvolgens:

- Kees Pasmooij, tot voor kort voorzitter van de Vereniging Overleg Certificatie-instellingen, een onmisbare organisatie die vanuit haar rol toeziet op de betrouwbaarheid van de producten en diensten waar wij op willen vertrouwen.
- Paul Hesselink, tot voor kort voorzitter van Fenelab, de branchevereniging van geaccrediteerde laboratoria en kalibratie- en inspectie-instellingen en tevens algemeen directeur van Kiwa.
- Marc Thelen, als medisch manager verbonden aan de afdeling klinische chemie en moleculaire biologie van het Amphia Ziekenhuis in Breda. Hij begeleidt daarnaast als mede-initiatiefnemer de overgang van de laboratoriumspecialismen naar de ISO-norm 15189.
- Albert Jan Maat, voorzitter van LTO Nederland, de ondernemersorganisatie voor de agrarische sector in Nederland.

In de kerntekst van dit verslag bieden wij u onze verantwoording aan voor de activiteiten die de Raad voor Accreditatie in het jaar 2012 heeft ondernomen om zijn maatschappelijke rol in het borgen van vertrouwen te realiseren. U leest na deze inleiding achtereenvolgens meer over de bijdrage die wij kunnen en blijven

leveren aan de totstandkoming van een meer compacte overheid, de inrichting van toezicht en advies, de internationale ontwikkelingen op het gebied van accreditatie, de interne ontwikkelingen en kwaliteitszorg, en de overgang van medische laboratoria van een nationale naar een internationale norm.

Natuurlijk horen in een verslag als dit ook de meer ‘harde’ gegevens. Aansluitend treft u dan ook informatie aan over de inrichting van ons primaire proces, de samenstelling van de bestuurscommissies en adviesorganen die een essentiële bijdrage leveren aan de taak van de Raad voor Accreditatie, een beknopt overzicht van de financiële resultaten over het jaar 2012, de cijfermatige gegevens van ons werk, de geaccepteerde schemabeheerders, de merken van de Raad voor Accreditatie en een lijst met verklaringen van de gebruikte afkortingen.

Laten wij tot slot terugkeren naar de opmaat van deze inleiding. Daarin refereerden wij aan een bijzondere ontmoeting in het televisieprogramma Buitenhof en de kersttoespraak van onze vorstin. En dan was er de uitspraak van onze koningin in haar abdicatierede: “De verantwoordelijkheid voor ons land moet in handen van een nieuwe generatie liggen.” Kortom: er wachten ons nieuwe, inspirerende uitdagingen.

Het antwoord op de algemene vraag of wij vertrouwen mogen hebben in de toekomst is in alle gevallen eenduidig positief. Dat blijkt niet alleen uit de inhoud van dit publieksverslag, maar zeker ook uit de gesprekken die wij hebben gevoerd en de columns

vanuit de markt. De Raad voor Accreditatie blijft met veel inzet en betrokkenheid ook de komende jaren zijn bijdrage leveren aan het bestendigen van het vertrouwen in de toekomst.

ACCREDITATIE ALS VERTROUWENSBRUG TUSSEN EEN COMPACTE OVERHEID EN ONZE SAMENLEVING. VISIE EN PRAKTIJK

De samenleving gaat ervan uit dat de rapporten en certificaten die door de beoordelende instellingen worden afgegeven betrouwbaar zijn en zekerheid bieden voor onze veiligheid, gezondheid en het milieu. We vertrouwen daar vaak blind op en bij tegenvallers uit zich dat in grote teleurstelling. Begrijpelijk. Toch wordt er veel gedaan om fouten te voorkomen. Het voor 100% uitsluiten van fouten lukt echter niet, hoe graag we ook zeggen dat te willen. Het zou een onleefbare en onbetaalbare samenleving opleveren.

De Raad van Accreditatie vervult daarbij een soort brugfunctie. 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.

De RvA 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 op bepaalde terreinen verhoogd worden als zij zich meer op het opsporen en handhaven zouden richten en minder op indirecte vormen van controle, zoals dat al door certificatie en accreditatie gebeurt. De uitkomsten van hun werk zouden

De rijksoverheid gaat goedkoper, flexibeler en efficiënter werken, met minder bestuurlijke en ambtelijke drukte en regeldruk. Dat moet bijdragen aan verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Beleid en uitvoering worden vereenvoudigd, toezichtstaken en adviesfuncties samengevoegd, taken beëindigd of gedecentraliseerd naar andere overheden en de deregulering met kracht voortgezet. Dit leidt tot lagere nalevingskosten.
(regeerakkoord 29 oktober 2012)

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

Op die manier streven we enerzijds naar een goede scheiding van rollen en soort werk en anderzijds naar een goede communicatie om gezamenlijk vast te stellen wat de belangrijkste verbetermogelijkheden zijn en hoe die gerealiseerd kunnen worden. In 2011 heeft de RvA de departementen aangegeven welke mogelijkheden hij ziet. In 2012 hebben wij daar in vele gesprekken en presentaties bij departementen uitleg over gegeven. Inmiddels heeft dat bijgedragen aan een aantal concrete projecten. Een deel daarvan is al gerealiseerd, andere worden in 2013 geïmplementeerd. We laten ze hierna de revue passeren aan de hand van de drie varianten die wij vorig jaar hebben voorgesteld:

1. Aanmelding en Aanwijzing

Voor het afgeven van voor CE-markering erkende conformiteit-verklaringen worden vaak instellingen aangemeld 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. In het kader van vrij verkeer van goederen en diensten worden de verklaringen van aangemelde instellingen in heel Europa erkend.

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

Het ministerie van BZK-Bouw en Wonen heeft besloten om de keuringsinstellingen voor bouwproducten in het kader van de Construction Products Regulation met ingang van 1 juli 2013 opnieuw aan te melden op basis van accreditatie. Tevens machtigt zij de RvA om de aanmelding te doen in de database van NoBo’s, NANDO geheten.

Het ministerie van SZW doet Europese aanmelding en nationale aanwijzing van certificatie- en keuringsinstellingen op basis van door het werkveld voorgestelde aanwijzingscriteria. De beoordeling van de instellingen op basis van deze sterk op accreditatie gelijkende criteria is uitbesteed aan de RvA. In 2012 zijn de eerste beoordelingen uitgevoerd, zoveel mogelijk in overlap met al bestaande accreditaties om de last voor de instellingen niet te veel te verhogen. Op deze wijze kan over en weer vertrouwen opgebouwd worden

en kan vermoedelijk over een aantal jaren over worden gegaan tot het incorporeren ervan in accreditatieprotocollen. De Inspectie-SZW kan via haar markttoezicht de vinger aan de pols houden en koppelt haar bevindingen terug aan de Raad voor Accreditatie, teneinde het systeem waar nodig te verbeteren.

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu meldt sinds 2012 keuringsbureaus voor binnenvaartschepen in Brussel aan op basis van accreditatie. Specifieke werkwijzen zijn door de Raad voor Accreditatie en de Inspectie Leefomgeving en Transport gezamenlijk vastgesteld en door de RvA vastgelegd in een Specifiek Accreditatie Protocol. ILT houdt de vinger aan de pols en koppelt haar bevindingen terug aan de Raad voor Accreditatie, teneinde ook dit systeem waar nodig te verbeteren.

Via de Nederlandse Emissie Autoriteit gaat hetzelfde departement accreditatie gebruiken voor aanmelding van verificatiebureaus in het kader van Emissiehandel, handel waar een kleine meetfout miljoenen kan besparen of kosten.

2. Vermindering inspectiedruk

Al sinds de vorige kabinetsperiode wordt gezocht naar verantwoorde manieren om de inspectiedruk voor bedrijven met een goed trackrecord te verlagen. Zo zouden in het geval van een deugdelijke zelfregulering bijvoorbeeld minder vaak inspecties kunnen 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.

In 2012 maakte het ministerie van SZW bekend dat ze minder Arbeidsinspectie inzet op bedrijven die vrijwillig een OHSAS-certificaat volgens het SCCM-schema hebben. Langs vergelijkbare lijnen wordt in het domein van het ministerie van VWS de HKZ-certificatie in de GGZ als een risicoverlagende factor meegenomen. Wij zijn benieuwd naar de evaluatie: zijn er met deze aanpak straks evenveel, minder of meer problemen dan in de klassieke inspectie-aanpak?

Met de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit zijn wij in gesprek over hoe de door haar geconstateerde gebreken in naleving door onder accreditatie gecertificeerde bedrijven verbeterd kunnen worden en wat als detectiegrens gehanteerd wordt. Niet alle gebreken leveren immers een gevaar voor de voedselveiligheid op.

3. Zelfregulering

Via het zogeheten 'Integraal Afwegingskader' kunnen beleidsafdelingen van de verschillende departementen zich richten op zelfregulering. Dit 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.

In 2012 is met het ministerie van Veiligheid en Justitie gesproken over accreditatie van laboratoria die zich bezig houden met DNA-

testen en accreditatie van forensisch onderzoek.

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is de regeling besproken die een keurmerk van uitzendbureaus verlangt.

Op Europees vlak hebben medewerkers van de RvA bijgedragen aan het harmoniseren van accreditatiecriteria via schema's voor voedselveiligheid, een actueel thema met raakvlakken naar de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

De Raad voor Accreditatie zal ook in 2013 over bovenstaande drie thema's intensief communiceren met de departementen. Wij zijn er van overtuigd daarmee een bijdrage te leveren aan het streven naar een meer compacte overheid, die ook in de toekomst het vertrouwen van de samenleving geniet dat belangrijke zaken als veiligheid, gezondheid en milieu op een goed niveau geborgd zijn.

*Wat alle wijze regeerders verplicht zijn te doen:
niet louter en alleen rekening houden met wantoestanden
die er op een bepaald moment zijn,
maar ook die welke in de toekomst kunnen ontstaan
en daar met alle mogelijke middelen tegenin gaan.
(Machiavelli)*

TOEZICHT EN ADVIES: BORGING VAN VERTROUWEN

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

Toezicht en advies dragen in belangrijke mate bij aan het vertrouwen van de overheid, de samenleving en onze klanten in de uitvoering van onze werkzaamheden. Daarvoor zijn binnen de RvA verschillende organen en commissies actief. In het bestuurschema in bijlage 2 ziet u hoe deze zich tot elkaar verhouden en hoe de samenstelling ervan is. In deze tekst schetsen wij de rol en activiteiten van de verschillende organen en commissies.

Minister van Economische Zaken

Ingevolge de EU Verordening 765, de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie en de Kaderwet ZBO houdt de minister toezicht op de RvA via regelmatige communicatie, zoals vastgelegd in het protocol van 18 november 2010, via goedkeuring van tarieven, begroting, jaarrekening, statutenwijzigingen, benoeming van de bestuurder en bijwoning van de EA Peer Review.

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 de 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.

De leden van de Raad van Toezicht worden benoemd voor een termijn van drie jaar en kunnen twee keer voor dezelfde termijn worden herbenoemd.

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 tegen 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.

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.

EA-Multilateral Agreement Committee

Om ondertekenaar van de MLA te blijven moet de RvA voldoen aan de eisen uit de Europese Verordening 765/2008 en de ISO 17011. Elke vier jaar wordt de RvA door een team van circa acht 'peers' in de vorm van een Peer Evaluatie beoordeeld. Vertegenwoordigers namens het ministerie van EZ worden daarbij standaard uitgenodigd.

Bestuur

De bestuurder/algemeen directeur is verantwoordelijk 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.

Gebruikersraad

De Gebruikersraad is een statutair vastgelegd adviespanel. Deze Raad bestaat uit vertegenwoordigers van directe RvA-klanten. Hij adviseert het bestuur over de tarieven, servicegraad en kwaliteit van de diensten als belangrijkste elementen van doelmatigheid. De Raad van Toezicht ontvangt de notulen van de vergaderingen, zodat hij de standpunten van gebruikers in zijn overwegingen kan betrekken.

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.

De in dit hoofdstuk geschetste vormen van toezicht en advies dragen er voor de RvA in belangrijke mate toe bij dat wij de toekomst vol vertrouwen tegemoet zien. Vertrouwen dat niet alleen onze organisatie geldt, maar ook de overheid, onze klanten en de burger. Dit is dan ook de plaats om al deze leden te bedanken voor hun inzet in het jaar 2012.

*De enige limiet aan
de realisatie van de toekomst is ons
twijfelen van vandaag.
(Franklin D. Roosevelt)*

INTERNATIONALE SAMENWERKING

Internationaal worden accreditaties wederzijds erkend (Mutual Recognition/Acceptance). Accreditatieinstanties 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 bij het vrije verkeer 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 accreditatieinstanties 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. In Europa wordt daarnaast ook getoetst op de additionele eisen aan nationale accreditatieinstanties die gesteld worden in de Verordening 765/2008 over accreditatie en markttoezicht.

De Raad voor Accreditatie zal eind 2013 weer een Peer Review ondergaan. Het volledige rapport zal, na vaststelling, worden 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 2012 meegewerkt aan de evaluaties van de nationale accreditatieinstanties van Turkije, Polen en Noorwegen. 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 vinden plaats op basis van accreditatienormen. Om deze beoordelingen internationaal te harmoniseren, is een internationaal geldend normenkader nodig. Voor laboratorium- en inspectieactiviteiten zijn dit tegenwoordig ISO-standaarden, die een wereldwijd draagvlak genieten. Voor de certificatieactiviteiten is deze beweging later op gang gekomen. Op dat punt hebben de Europese EN-norm en internationale IAF Guidelines naast elkaar geleefd. Inmiddels zijn er voor certificatie van managementsystemen en personen ISO-standaarden.

In 2012 is na vele jaren werk de ISO-accreditatienorm voor productcertificatie, de ISO/IEC 17065 verschenen. Verder zijn er vernieuwde versies van de normen voor de accreditatie van inspectie-instellingen en medische laboratoria van kracht geworden. Voor al deze normen is een royale overgangstermijn vastgesteld, teneinde de geaccrediteerde de extra kosten te besparen die een snelle implementatie met zich mee zou brengen.

In 2011 werd de ISO 14065 norm voor de accreditatie van validering 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

Via de Europese Verordening EU 765/2008, heeft EA een formele basis gekregen. De Peer Review is een Europees erkend mechanisme. Accreditatie van een nationale accreditatie instantie is wettelijk in heel Europa geldig voor geharmoniseerde normen. Ter bevordering van harmonisatie van de accreditatiebeoordelingen 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 ook in 2012 meerdere Europese trainers.

Op de gebieden veiligheid, gezondheid en milieu bestaan veel Europese richtlijnen. Om de naleving daarvan te bevorderen, worden nationaal keuringsinstellingen aangemeld in Brussel (genotificeerd), de zogeheten "Notified Bodies". Deze instellingen worden deskundig geacht om, hoewel nationaal geaccrediteerd, door heel Europa hun werk 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 zijn in Nederland de ervaringen

geëvalueerd met de instellingen en de aanmeldende autoriteiten. Deze ervaringen brengen wij in in de discussies hierover binnen de EA.

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 de communicatie en voor de assistentie van landen die net beginnen met accreditatie.

In 2012 heeft ILAC standpunten op het gebied van herleidbaarheid van meetwaarden naar internationale standaarden vastgelegd. Het in 2011 ingestelde Inspection Committee heeft in 2012 voor het eerst vergaderd en zich beziggehouden met de invoering van de hernieuwde accreditatienorm voor inspectie-instellingen.

IAF heeft in 2012 de minimumeisen voor tijdbesteding door certificatie-instellingen eenduidig vastgelegd in een voor alle geaccrediteerde certificatie-instellingen verplicht document. Er is een begin gemaakt met het vaststellen van minimumeisen voor de rapportage van certificatiebeoordelingen. Binnen de IAF-gemeenschap bestaat veel aandacht voor een betrouwbare certificatie van managementsystemen. Er wordt gewerkt aan aanvullende methoden om vast te stellen dat certificaten terecht zijn verleend. Controle-audits, onaangekondigde inspecties en schaduwaudits zijn oplossingen die de revue passeren.

Binnen de mondiale accreditatiegemeenschap ontstaan meer en meer regio's zoals EA. Binnen de regio's kan vaak sneller geharmoniseerd worden. Hoe de

regio's, die in feite de basis vormen voor de mondiale wederzijdse erkenningen, zich verhouden tot individuele landen in het lidmaatschap van ILAC en IAF moet de komende jaren uitkristalliseren. Niet alle EA MLA-ondertekenaars zijn ook lid van IAF/ILAC.

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

EA:

35 ondertekenaars in 35 landen

IAF:
54 ondertekenaars in 51 economieën

ILAC:
80 ondertekenaars in 66 economieën

Van de RvA-geaccrediteerden hebben 32 laboratoria en 32 certificatie-instellingen een licentie afgesloten om het ILAC-merk respectievelijk het IAF-merk op hun verklaringen te mogen voeren.



*Het getuigt van een royale
onbekrompenheid jegens de toekomst als
je je helemaal inzet voor het heden.
(Albert Camus)*

DE INTERNE ORGANISATIE

Per 1 januari 2010 heeft de RvA gekozen voor een ingrijpende wijziging van de management-structuur. In 2010 en 2011 moest deze structuur vorm krijgen, inbedden in de organisatie en draagvlak vinden bij alle medewerkers. Tegelijkertijd moesten de medewerkers wennen aan de gevolgen voor ons werk van de in 2010 ingegane ZBO-status. In 2012 is de weg hierin duidelijk gevonden. Er is bewust voor gekozen om geen nieuwe tijdrovende interne projecten te starten, maar de ingeslagen wegen te vervolgen en af te maken wat gestart was in de jaren ervoor. Dat gaf rust in de organisatie en ruimte om maximaal in te zetten op de kwaliteit van onze dienstverlening. Uiteraard met als doel om ook in de toekomst vertrouwen te blijven borgen op de manier die verwacht mag worden van de Raad voor Accreditatie en die wij zeker van onszelf verwachten.

Medewerkers

Het totale aantal medewerkers is in 2012 bijna gelijk gebleven. Op 31 december 2012 waren er 93 medewerkers in vaste dienst bij de RvA en zes medewerkers met een flexibele arbeidsovereenkomst. Bij elkaar een personeelsbezetting van 86,9 fte, met een gemiddelde leeftijd van 48,3 en een gemiddeld aantal dienstjaren van 8.

Wel hebben er verschuivingen plaatsgevonden in de personeelsbezetting, want zeven medewerkers hebben in 2012 afscheid genomen van de RvA en acht nieuwe medewerkers zijn dit jaar gestart. Eén van de medewerkers die afscheid van ons nam was de Operationeel Directeur. Begin 2013 is succesvol geworven om deze vacature op korte

termijn in te vullen. De nieuwe Operationeel Directeur, mr. J.A.W.M. de Haas, is gestart op 4 maart 2013.

In 2012 zijn ook twee nieuwe functies gecreëerd binnen de RvA: een functioneel beheerder en een parttime jurist. De functioneel beheerder heeft een belangrijke taak in het stroomlijnen van de steeds verder uitbreidende ICT-voorzieningen en treedt daarnaast op als intermediair tussen ICT en het operationele werkproces. De jurist is aangesteld omdat de RvA als ZBO vaker te maken krijgt met bestuursrechtelijk-juridische zaken.

Bovenstaande gegevens hebben alleen betrekking op de medewerkers die direct in dienst zijn bij de RvA. Daarnaast werken wij samen met ongeveer 750 externe vakdeskundigen en beoordelaars die op afroep worden ingezet voor specifieke beoordelingen. Bij elkaar is dat het equivalent van circa 25 fte werk.

Voor het waarborgen van de kwaliteit van beoordelingen, ook in de toekomst, werkt de afdeling assessorbeheer voortdurend aan het in stand houden en waar nodig uitbreiden van deze pool van specialisten. Vooruitlopend op voorziene pensioneringen van deskundigen en de behoefte aan nieuwe deskundigen op bepaalde vakgebieden, is in 2012 bij de RvA een werkgroep assessorbeheer gestart. Deze werkgroep brengt de capaciteitsbehoefte voor de komende jaren in kaart en ontwikkelt een actieplan om in deze behoefte te kunnen voorzien. Verder richt de werkgroep zich op de samenwerking tussen de afdeling assessorbeheer en de operationele afdelingen.

Verzuimbeleid en medewerkerstevredenheid

In 2012 is extra aandacht besteed aan het terugdringen van het ziekteverzuim. Het management heeft een workshop gevolgd om de vaardigheden in het omgaan met ziekteverzuim te verbeteren en uniforme afspraken te maken over procedures op dit gebied. Het resultaat is dat het ziekteverzuim in 2012 met 0,7% is teruggedrongen tot 4%.

In mei/juni 2012 heeft de RvA door een extern bureau een medewerkerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Voor het goed functioneren van de organisatie is het belangrijk om te weten waar eventuele knelpunten zitten die efficiënt en doelmatig werken in de weg staan. Uit dit onderzoek kwamen verbeterpunten naar voren die deels in 2012 al zijn opgepakt en deels zijn opgenomen in het jaarplan voor 2013. Over het geheel genomen was het rapportcijfer van de medewerkers van de RvA een ruime 7.

Training en Opleiding

Voor het borgen van kwaliteit, nu en in de toekomst, is het essentieel om continue tijd en aandacht te blijven besteden aan training en opleiding. De wereld van accreditatie en accreditatienormen is voortdurend in beweging. Voor goede en betrouwbare dienstverlening moeten medewerkers op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen op accreditatiegebied, maar ook hun andere vaardigheden ontwikkelen of op peil houden. Daarnaast is het van belang om de beoordelaars met zo weinig mogelijk onderlinge verschillen (geharmoniseerd) hun werk te laten doen. Ook daar wordt veel energie en tijd in gestoken.

In 2012 zijn meer dan 250 dagen besteed aan opleiding en training door medewerkers van de RvA. Een deel van deze trainingen werd intern gegeven door onze eigen trainer; een deel van de trainingen is uitbesteed aan externe bureaus. Veel aandacht is besteed aan training op het gebied van vaardigheden en communicatie.

Communicatietrainingen zijn relevant voor alle medewerkers van de RvA. Vaardigheidstrainingen worden naar persoonlijke behoefte ingevuld, bijvoorbeeld trainingen op het gebied van software waar vaak mee gewerkt wordt, ter verbetering van de efficiency en output. Basistrainingen accreditatie en trainingen op beoordelen volgens accreditatienormen in het kader van inwerktrajecten worden veelal intern gegeven. Deze zijn op de markt nauwelijks beschikbaar. In het kader van harmonisatie en professionalisering van beoordelen kwamen op 18 dagen in totaal bijna 500 beoordelaars bij elkaar om samen volgens een voor hen relevante accreditatienorm tot uniforme zienswijzen te komen. Als casussen werden onder meer de uitkomsten van de regeling voor beslechting van interpretatiegeschillen gebruikt.

ICT en Facilitair

Zoals gezegd zijn de middelen op ICT-gebied bij de RvA steeds verder uitgebreid.

In 2012 is nieuwe software aangeschaft voor het managen van (niet-primaire) processen en software voor Facility Management. Medewerkers zijn getraind in het werken met deze software, zodat deze optimaal kan worden ingezet.

Samenwerking en efficiency

Binnen de RvA heeft de overlegstructuur in 2012 zijn definitieve vorm gekregen. De

samenwerking en werkverdeling tussen de verschillende afdelingen hebben daarvan geprofiteerd.

De lijnen zijn kort en helder en dat komt de efficiency ten goede. Ook de taakverdelingen binnen het management team zijn beter afgestemd, wat een positief effect heeft op de afhandelingssnelheid van processen en de kwaliteit van dienstverlening.

Verder is in 2012 een start gemaakt met een vaste structuur voor evaluaties en de opvolging van de bevindingen die daar uit voortvloeien. De effecten daarvan zullen vanaf 2013 merkbaar zijn.

Het in 2012 gestarte kwaliteitsproject heeft, naast het beter borgen van onze PDCA-cyclus voor continue verbetering, mede als doel om tot nog duidelijker afgebakende processen te komen en daar meetpunten voor onder meer de doorlooptijd in op te nemen.

Jaarplan volgens A3-methodiek

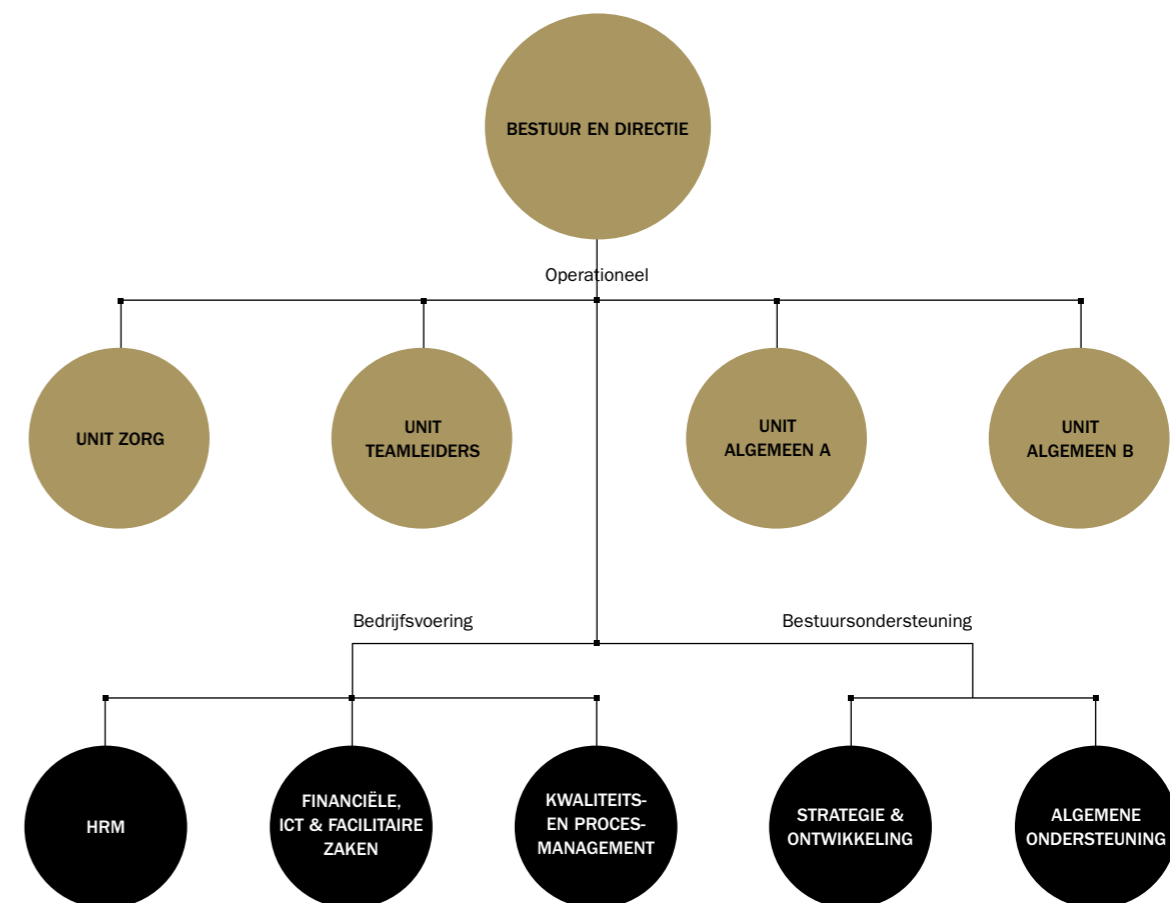
In 2012 is bij de RvA voor het eerst gewerkt met een jaarplan volgens de A3-methodiek.

Dat is een jaarplan met veel samenhang, waarin doelstellingen en actiepunten direct gerelateerd worden aan missie, visie en succesbepalende factoren, dit alles overzichtelijk en digitaal samengevat op A3-formaat. De eerste ervaringen met deze methodiek zijn zeer positief. De grote lijnen zijn door het jaar heen gemakkelijker vast te houden en de focus op doelstellingen is beter. Voor 2013 is deze methode dan ook weer gebruikt voor het opstellen van een jaarplan. Actiepunten of doelstellingen die in 2012 niet volledig waren afgerond zijn in het jaarplan 2013 meegenomen, zodat een zorgvuldige afronding geborgd is en punten niet verloren gaan.

De toekomst

In 2013 gaat het stroomlijnen van interne processen volop door. Doel is het verbeteren van onze eigen kwaliteit en efficiency. Daarnaast krijgt de continuïteit van onze in de afgelopen jaren opgebouwde kennisbasis veel aandacht. In de loop van het jaar zullen met name teamleiders worden geworven en ingewerkt om het vertrek wegens pensionering van een aantal teamleiders later in 2013 en 2014 op te vangen. De interne teamleiders vormen het leeuwendeel van onze kennisbasis.

Tenslotte houden drie zaken onze organisatie ook in 2013 weer druk bezig: het interne kwaliteitsproject van de RvA, het Transitieproject, waarin ruim 250 medische labs in een tijdbestek van vier jaar van een nationaal erkende naar een internationaal erkende accreditatienorm overgaan en drie trajecten waarin geaccrediteerden naar een nieuwe normversie overgaan. Elders in dit verslag leest u daar meer over.



*Alleen de waakzaamheid van de publieke opinie
verzekert de toekomst van een maatschappij.
(Noam Chomsky)*

KWALITEIT LEIDT TOT VERTROUWEN IN DE TOEKOMST

Interne kwaliteitszorg

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 van geaccrediteerde diensten 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 2012 lag het accent van de interne audits op de implementatie en effectiviteit van de preventieve en corrigerende maatregelen. Daarnaast hebben wij aandacht besteed aan het volgen van de interne procedures en werkvoorschriften binnen de organisatie. Er is vastgesteld dat wij ons op beide punten willen verbeteren. Een kwaliteitsproject om de effectiviteit van ons systeem en de verankering daarvan in de organisatie te verbeteren is gestart en loopt door in 2013. 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

De RvA hanteert conform het gestelde in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), een klachtenregeling voor klachten

over het bestuursorgaan. Deze regeling is als Beleidsrichtlijn BR-008 gepubliceerd en direct toegankelijk via www.rva.nl.

De afhandelingstermijn van zes weken heeft de organisatie in 2012 in de meeste gevallen nog niet gehaald, wel is het aantal klachten waarvoor dit wél lukte verdubbeld. De doelstelling voor 2013 is om deze afhandelingstermijn verder te verbeteren en tenminste alle klachten binnen drie maanden af te handelen.

Uit de klachten over de RvA komen in 2012 met name de volgende aspecten naar voren:

- de communicatie tussen RvA en geaccrediteerde organisatie;
- het (project)management van beoordelingen.

De klachten hebben mede geleid tot een project om het planningsproces te verbeteren. Daarnaast moet het hiervoor genoemde kwaliteitsproject bijdragen aan verbetering op deze punten.

Meer dan de helft van de klachten kwam voort uit de sector van de certificatie- en inspectie-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 beoordeelden dit voorleggen aan de RvA door het melden van een interpretatiegeschil.

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

Categorie	2012	2011	2010
Laboratoria	4	1	3
Inspectie	8	1	1
Certificatie	6	5	17
CCKL			
Praktijkrichtlijn	1	0	0
Overig	7	7	5
Totaal	26	14	26

In 2012 zijn alle klachten over het functioneren van de RvA ontvankelijk verklaard.

Van de afgehandelde klachten uit 2012 is 15% terecht bevonden, 35% deels terecht en 50% onterecht. Eén klager heeft zich naar aanleiding van de klachtafhandeling tot de Nationale Ombudsman gewend. Naar aanleiding daarvan heeft de Ombudsman geadviseerd in de communicatie een duidelijker onderscheid aan te brengen tussen klachten over de RvA en meldingen of signalen over de geaccrediteerde instellingen. Deze aanbeveling is overgenomen en geïmplementeerd.

Behandeling van bezwaren

In 2012 is vier maal bezwaar gemaakt tegen een besluit van de RvA. De besluiten waartegen bezwaar is gemaakt hadden betrekking op:

- tot één jaar beperkte verlenging van de accreditatie,
- verzwaarde controle,
- de formulering van de beschikking,
- Wob-verzoek.

Er vond één maal een zitting van een bezwaarschriftencommissie plaats. In twee gevallen heeft de bezwaarmaker na aanvullende communicatie en afspraken het bezwaar ingetrokken. In één geval is Beroep ingesteld tegen de beslissing op het bezwaar.

Een in 2010 ingesteld Beroep is in 2012 ingetrokken.

Meldingen en signalen van ontevredenheid over geaccrediteerde instellingen

Meldingen 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 2012 werden relatief veel meldingen en signalen ontvangen over certificatie- en inspectie-instellingen. Met name de kwaliteit of het optreden van auditoren en inspecteurs waren het onderwerp. Bij laboratoria zijn het vooral het gebruik van de juiste methoden en de verwijzing naar accreditatie die aandacht vragen. Aandacht vanuit handhaving door overheden leidde tot extra klachten over de juistheid van onder meer eindcontroles van asbestsanering en bodemkwaliteit. Signalen als deze, maar ook die naar aanleiding van het publieke debat, 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.

Geregistreeerde meldingen over het functioneren van geaccrediteerde instellingen per categorie

Categorie	2012	2011	2010
Laboratoria	7	0	0
Inspectie	12	10	7
Certificatie	15	6	13
CCKL			
Praktijkrichtlijn	0	0	0
Overig	0	4	3
Totaal	34	20	23

Ik constateer dat de patiënt mondjesmaat informatie krijgt over kwaliteit en dat onduidelijk is hoe betrouwbaar die informatie is.

Er is geen vast punt waar je die informatie up-to-date kunt vinden.

Er is door veel mensen hard gewerkt aan de verbetering van kwaliteit en de ontwikkeling van standaarden, richtlijnen en protocollen. Mijn complimenten daarvoor, maar het gaat te langzaam en het gaat onvoldoende systematisch. Bundeling van kennis en kracht is het motto.

(Edith Schippers, minister van VWS)

MEDISCHE LABORATORIA: KOPLOPER MET TRANSPARANTE KWALITEIT

In de wereld van de zorg is veel te doen over het leveren van, het inkopen op en de transparantie van kwaliteit. Wat voor veel specialismen een nog vrij jong werkerrein is, is voor medische laboratoriumspecialismen al ruim 10 jaar de standaard. Meer dan 70% van de Nederlandse laboratoria heeft zich laten accrediten op basis van de CCKL-Praktijkrichtlijn (PRL).

Laboratoriumaccreditatie

De CCKL-accreditatie 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 klinische chemie en medische microbiologie, en is uitgebreid met vakgebieden als pathologie, embryologie, ziekenhuisapotheek en functieproeven. De Nederlandse Praktijkrichtlijn heeft een belangrijke rol gespeeld bij de totstandkoming van de inmiddels internationaal geaccepteerde ISO 15189-norm voor medische laboratoria. Door te voldoen aan deze 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 beschikken via deze standaard over een onafhankelijke maatstaf, die de in te kopen kwaliteit objectieveert.

Transitie naar de norm ISO 15189:2012

Het verschijnen van de 2012-versie van deze norm is voor de wetenschappelijke verenigingen en de RvA aanleiding geweest om te bezien hoe de CCKL-geaccrediteerden zorgvuldig en gecontroleerd over kunnen gaan van accreditatie op basis van de Praktijkrichtlijn naar accreditatie op basis van de internationale norm ISO 15189. Uitgangspunt daarbij is het zoveel mogelijk behouden van de betrokkenheid van de sector die het CCKL-systeem zo succesvol heeft uitgerold. Om te kunnen voldoen aan de internationaal erkende standaard wordt vooral gewerkt aan training en kwalificatie van beoordelaars, het beoordelingsregime en de afbakening van de geaccrediteerde werkgebieden. Verder is van belang dat de CCKL-richtlijn een voorschrijvend karakter heeft en de ISO-norm meer ruimte laat om zelf aan te tonen dat men aan de criteria voldoet.

Om deze voor de laboratoria belangrijke aanpassingen met zo weinig mogelijk extra belasting te beoordelen is een overgangstermijn van vier jaar vastgesteld, die ingaat op 1 januari 2015. Voordien wordt het in samenwerking tussen de wetenschappelijke verenigingen van de laboratoriumdisciplines en de RvA opgestelde transitieplan in een aantal pilots getest.

Toekomstbestendig vertrouwen

In een tijdperk waarin sprake is van fusies en andere vormen van schaalvergroting van medische laboratoria getuigt het van verantwoordelijkheidsgevoel dat deze laboratoria de lat voor zichzelf weer wat hoger leggen. Tijdens een bijeenkomst voor belanghebbenden in januari 2013 werd door de

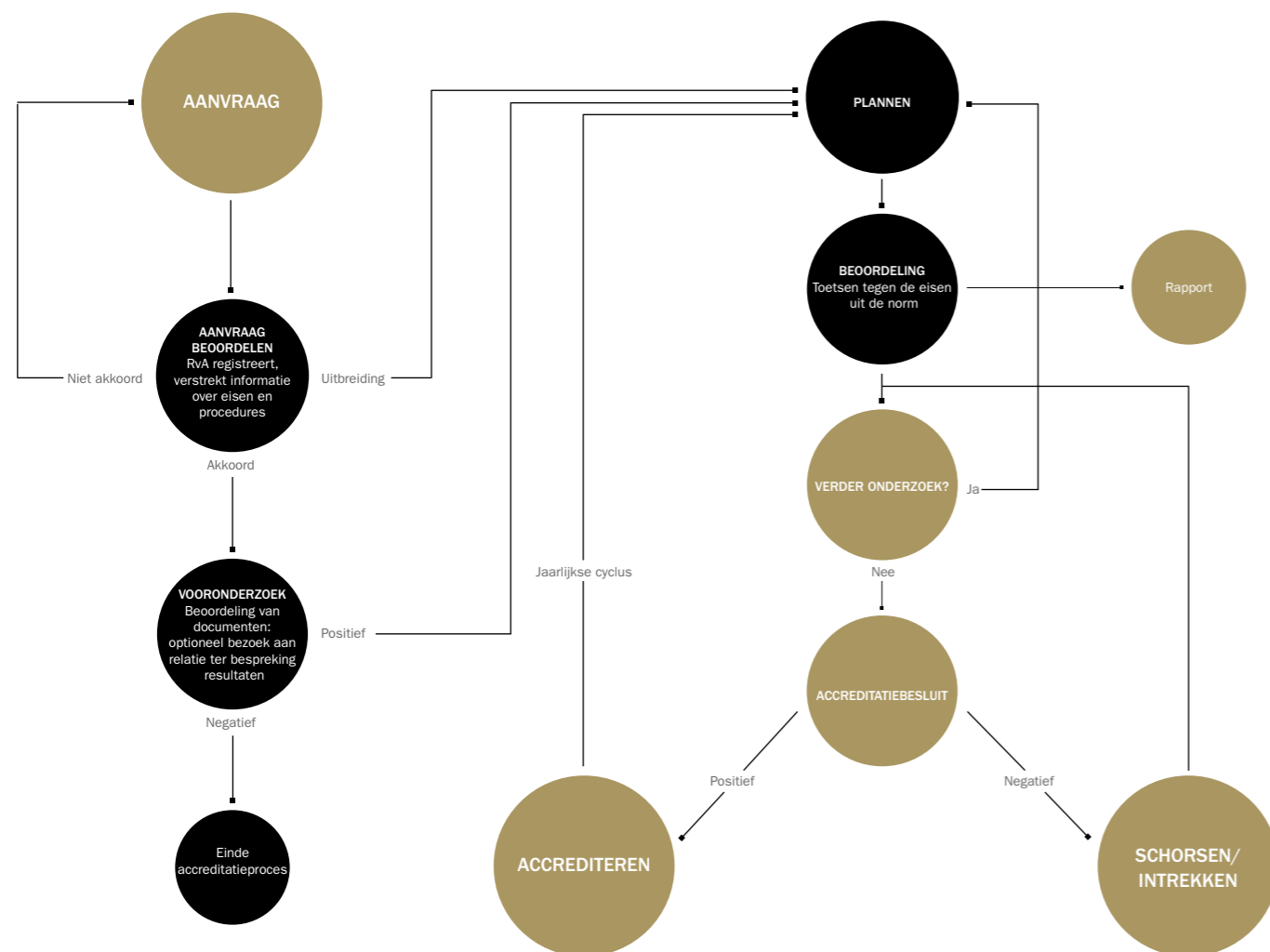
aanwezige verzekeraars met waardering over deze stap gesproken. Hun belangrijkste argument: zij zouden er heel goed een inkoopcriterium van kunnen maken.

Tot slot van deze bijdrage keren wij terug naar het citaat van minister Edith Schippers waarmee wij openden. Zij noemde daarin onder meer het motto "bundeling van kennis en kracht". Daar zijn de Nederlandse medische laboratoria doelgericht naar op weg, ook in internationaal verband. Een bijzondere uitdaging, met veel perspectief voor vertrouwen in de toekomst!

DE FEITEN ACHTER HET VERTROUWEN IN DE TOEKOMST

Bijlagen

Bijlage 1

**HET PRIMAIRE PROCES VAN DE
RAAD VOOR ACCREDITATIE**


Bijlage 2

**BESTUURSORGANEN EN
ADVIESCOMMISSIES**

In dit overzicht treft u de samenstelling aan van de bestuursorganen en adviescommissies per 1 maart 2013. 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.

Raad van Toezicht

- drs. E.H.T.M. Nijpels (voorzitter)
2e termijn tot 22 juni 2013
- dr. A.G.M. Buiting
2e termijn tot 1 januari 2014
- dr. S.A. Hertzberger
3e termijn tot 22 juni 2015
- ing. J. Visser
2e termijn tot 27 maart 2014
- ir. L. Visser
1e termijn tot 26 oktober 2014

Bestuur en Directie

ir. J.C. van der Poel
(bestuurder/algemeen directeur)
mr. J.A.W.M. de Haas
(operationeel directeur)

Commissie Accreditaties

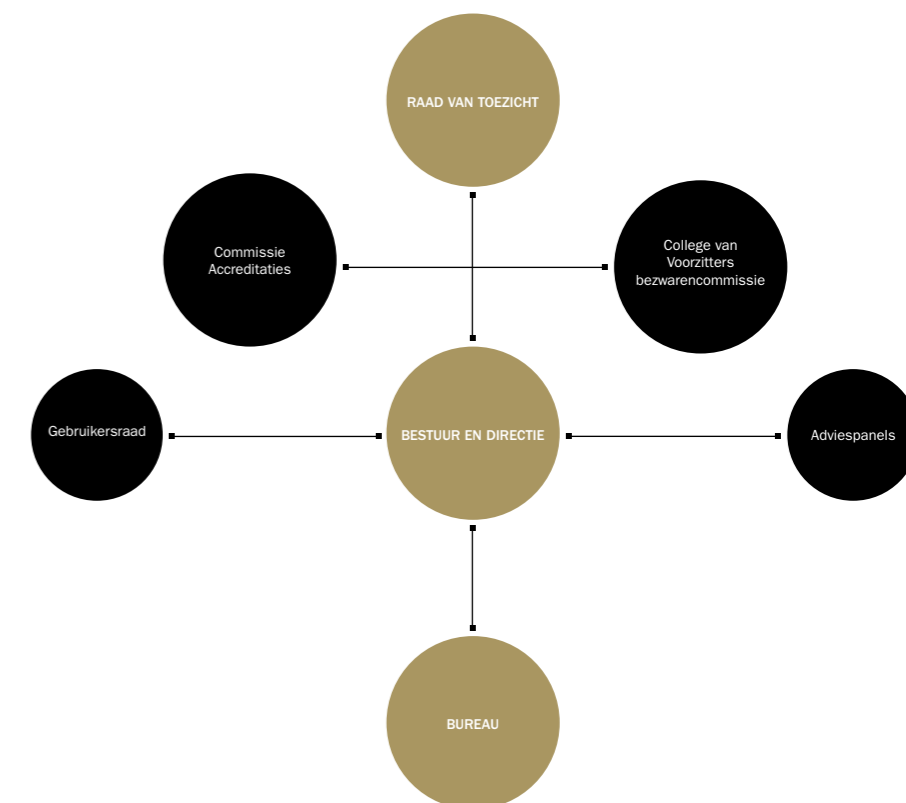
ir. M.N.D. de Vries (voorzitter)
dr. W. Huisman
K.J. van Schalm
Prof. dr. ir. O.A.M. Fisscher

**College van Voorzitters
bezwarencommissie**

mr. L.A.F.M. Kerklaan
mr. M.N. van Zijl

Gebruikersraad

ir. J.C. van der Poel (RvA, voorzitter)
P. Cornelissen (VOC)
ing. B. Meekma (VOC)
H. Tolman (Fenelab)
ing. R.P. Veerman (VEROCOG)
J.H.F. van der Wart (Fenelab)
Vacature 2x (Medische labs)
mr. J.A.W.M. de Haas (RvA)



Bijlage 3

**BEKNOPT FINANCIËEL
OVERZICHT**

Als onafhankelijke stichting en ZBO heeft de Raad voor Accreditatie geen winstdoelstelling. Onze onafhankelijkheid is geborgd via de Wet aanwijzing nationale accreditatieinstantie (Wanai) en door een moderne governancestructuur met de Raad van Toezicht, de Commissie Accreditaties en de Bezwarencommissies. Onze onafhankelijkheid borgen wij tevens door een gezond maar beperkt eigen vermogen. Daarmee voorkomen wij te grote financiële risico's als conformiteitverklarende instellingen besluiten de accreditatie te staken indien de RvA een voor hen onwelgevallig besluit neemt. Ook dat geeft vertrouwen in de toekomst.

De cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2012. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De volledige jaarrekening, zoals vastgesteld na goedkeuring door de Raad van Toezicht en de minister van EZ en voorzien van een goedkeurende verklaring, kunt u inzien via www.rva.nl. Als u het zoekwoord "jaarrekening" invoert, krijgt u toegang tot de jaarrekening 2012. 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 2012
(x € 1000)

Activa	2012	2011
Vaste activa	224	360
Vorderingen en overlopende activa	3.271	2.886
Liquide middelen	2.729	2.552
Totaal	6.224	5.798
Passiva	2012	2011
Eigen vermogen	3.010	2.737
Kortlopende schulden en overlopende passiva	3.214	3.061
Totaal	6.224	5.798

Winst- en verliesrekening over 2012

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 Economische Zaken.

Het activiteitsniveau was circa 5% hoger dan begroot. Dit werd vooral veroorzaakt door:

- extra beoordelingen in het kader van de overgang naar de nieuwe, in 2011 verschenen versie van de norm 17021;
- een groter aantal uitbreidingsbeoordelingen dan voorzien;
- het SZW-project.

Hoewel dit extra inhuur van externe beoordelaars met zich meebracht, kon toch met een hoger positief resultaat worden afgesloten. Het resultaat is toegevoegd aan de reserves.

Resultaten 2012 (x € 1000)

	2012	2011
Netto omzet	12.422	11.241
Kostprijs omzet	3.958	3.314
Bruto marge	8.464	7.927
Personeelslasten	6.034	5.543
Overige kosten	2.221	2.243
Som kosten	8.255	7.786
Operationeel resultaat	209	141
Rentebaten	63	59
Resultaat	272	200

Tarieven

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

	2012	2011
Gebruikte Index	1,8%	1,1%
Tarief (lead) assessor	+1,0%	+1,1%
Tarief vakdeskundigen	+1,0%	+1,1%
Overige tarieven	+1,0%	+1%
	tot +1,1%	

De tarieven voor de activiteiten in het kader van de CCKL-Praktijkrichtlijn zijn in 2012 eveneens met 1,0% verhoogd (in 2011 met 1,1%). Deze tarieven vallen niet onder de ministeriële goedkeuring, maar komen verder op dezelfde wijze tot stand als de andere tarieven.

Bijlage 4

ONS WERK IN CIJFERS

Vertrouwen in de toekomst vraagt mede om de mogelijkheid tot controle. In deze bijlage treft u een getalsmatig overzicht aan van onze activiteiten in 2012. Ter vergelijking hebben wij in een aantal gevallen ook eerdere cijfers toegevoegd.

Verleende accreditaties per 31 december

Norm	Uitleg	NL 2012	Buitenland 2012	Totaal 2012	NL 2011	Buitenland 2011	Totaal 2011
<i>Certificatie</i>							
EN 45011	Producten&Diensten	45	7	52	43	7	50
ISO/IEC 17021	Managementsystemen	48	38	86	50	42	92
ISO/IEC 17024	Personen	6	1	7	8	1	9
Subtotaal certificatie		99	46	145	101	50	151
<i>Inspectie</i>							
ISO/IEC 17020	Inspectie	125	5	130	122	6	128
ISO/IEC 14065	Inspectie	5	0	5	0	0	0
Subtotaal inspectie		130	5	135	122	6	128
<i>Laboratoria RvA-merk</i>							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	56	3	59	54	3	57
ISO/IEC 17025	Testen	230	16	246	225	17	242
ISO/IEC 17043	Ringonderzoeken	13	2	15	12	1	13
ISO Guide 34	Referentiematerialen	2	0	2	2	0	2
ISO15189	Medische laboratoria in MLA	9	2	11	10	1	11
Subtotaal laboratoria		310	23	333	303	22	325
<i>Verordening (EG)</i>							
Nr. 1221/2009 (EMAS)	Verificatie EMAS	1	0	1	1	0	1
Totaal RvA-merk		540	74	614	527	78	605
<i>Laboratoria Zorg</i>							
CCKL Praktijkrichtlijn	Medische laboratoria	246	0	246	246	0	246
Totaal aantal verleende accreditaties		786	74	860	773	78	851

Adviezen Commissie Accreditaties per rapport

Norm	RvA-merk 2012	Zorg 2012	Totaal 2012	RvA-merk 2011	Zorg 2011	Totaal 2011
Initiële beoordeling positief advies	23%	20%	22%	28%	30%	29%
Herbeoordeling positief advies	72%	69%	70%	67%	60%	64%
Aangehouden rapporten	1%	6%	4%	3%	8%	5%
Negatief advies	4%	5%	4%	2%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Land	2012	2011	2010
Nederland (ZBO)	540	527	510
Rest Europa	23	25	33
Rest wereld	51	53	47
Totaal	614	605	590

Aantal ingebrachte rapporten in de Commissie Accreditaties

Jaar	Aantal
2012	227
2011	181
2010	200
2009	202

Aantal aanvragen voor nieuwe accreditaties (exclusief uitbreidingen)

	2012	2011
RvA-merk	29	48
CCKL Praktijkrichtlijn	9	13
Totaal	38	61

Aantal aanvragen voor uitbreidingsonderzoeken (RvA-merk)

Categorie	2012	2011
Certificatie	41	57
Inspectie	16	23
Kalibratielaboratorium	7	7
Testlaboratorium	76	81
Subtotaal	140	168
Schema's	22	38
Overig	1	2
Totaal	163	208

Nieuwe accreditaties

Categorie	2012	2011	2010
Certificatie	6	7	5
Inspectie	11	10	7
Kalibratielaboratoria	3	3	3
Testlaboratoria	18	19	15
Overig	3	0	4
Totaal RvA-merk	41	39	3
CCKL Praktijkrichtlijn	13	21	20
Totaal	54	60	54

Gefactureerde beoordelingsdagen RvA-merk, opgesplitst naar soort onderzoek

Type beoordeling in %	2012	2011	2010
Initiële beoordeling ¹	8	9,8	8,6
Uitbreiding	10,6	9,7	9,4
Herbeoordeling	25,3	18,2	26,6
Controlebeoordeling	56,2	62,3	55,4
Totaal	100	100	100

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

Rol in %	2012	2011	2010
Lead assessor	62	53	55
Assessor	10	8	6
Vakdeskundige	28	39	39
Totaal	100	100	100

Aantal beoordelingen CCKL Praktijkrichtlijn

Type beoordeling	2012	2011	2010
Initiële beoordeling	12	16	22
Controle	72	59	72
Documentencontrole	3	14	24
Herbeoordeling	67	56	47
Totaal	154	145	165

¹Inclusief vooronderzoek

Geschorste accreditaties

Categorie	Vrijwillig 2012	Opgelegd 2012	Tot. 2012	Vrijwillig 2011	Opgelegd 2011	Tot. 2011
Certificatie	2	8	10	2	**3	5
Inspectie	2	*2	4	0	*1	1
Kalibratielaboratoria	0	*1	1	1	1	2
Testlaboratoria	0	0	0	3	0	3
Overig	0	1	1	0	0	0
Totaal RvA-merk	4	12	16	6	5	11
CCKL Praktijkrichtlijn	1	0	1	2	1	3
Totaal	5	12	17	8	6	14

* waarvan 1 gedeeltelijke schorsing

** waarvan 2 gedeeltelijke schorsingen

Ingetrokken accreditaties

Categorie	Vrijwillig 2012	Opgelegd 2012	Tot. 2012	Vrijwillig 2011	Opgelegd 2011	Tot. 2011
Certificatie	***11	4	15	4	0	4
Inspectie	*3	1	4	*3	0	*3
Kalibratielaboratoria	1	0	1	4	0	4
Testlaboratoria	1	0	1	14	0	14
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal RvA-merk	16	5	21	25	0	25
CCKL Praktijkrichtlijn	**2	0	2	*3	0	*3
Totaal	18	5	23	28	0	28

*waarvan één gedeeltelijke intrekking

**waarvan twee gedeeltelijke intrekkingen

***waarvan drie gedeeltelijke intrekkingen

Bijlage 5

**GEACCEPTEEERDE
SCHEMABEHEERDERS**

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.

De eerste taak van de schemabeheerders is erop gericht om, in samenwerking met alle relevante belanghebbenden, via de ontwikkelde schema's risicovolle situaties structureel te voorkomen en maatregelen die risico's kunnen reduceren te beschrijven. Daarmee leveren zij een belangrijke bijdrage in de keten die het vertrouwen van klanten in de toekomst moet bewerkstelligen.

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 schema-beheerders?

De volgende lijst biedt u een overzicht van de stand van zaken per 1 maart 2013.

Aandachtsgebied schemabeheerder

- Aannemers (veilig werken)
- Algemeen management en verbetering effectiviteit
- 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
- Houten verpakkingen
- Inspectie en Onderhoud aan Stookinstallaties
- Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijf
- Klimaatvriendelijk ondernemen
- 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

SSVV
Continu Verbeteren in het MKB en efficiency organisatie

SCCM
SBCA
Ascet
KZS
SIKB
Cercat
CCV
GMP+
ECP
CDG

HKZ
Groenkeur

SCV
SMHV
SCIOS
CKB
SKAO

SMK

PPE
RHP
NEN
SVMS
TX-KEUR
KBI
SKTB
CBD
STIPEL
TCVT
KZD

Website

www.vca.nl
www.continuverbeterenmkb.nl

www.sccm.nl
www.sbca.nl
www.ascet.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.fssc22000.com
www.foodsafetymanagement.info
www.smhv.nl
www.scios.nl
www.ckb.nl
www.skao.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.tcvl.nl
www.kzd.info

Bijlage 6

MERKEN VAN DE RAAD VOOR ACCREDITATIE

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 op technisch bekwaame wijze valide resultaten te leveren en te werken volgens een managementsysteem waarbij herleidbaarheid naar internationale standaarden zeker wordt gesteld. Kalibratie is essentieel voor productieprocessen en vormt de basis voor testlaboratoria en veel inspectie-activiteiten. 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 in staat te zijn op technisch bekwaame wijze valide resultaten te leveren en te werken volgens een managementsysteem. Accreditaties worden uitgevoerd volgens de norm ISO/IEC 17025.

*Merk Medische laboratoriumdiagnostiek RvA M 000*

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde medische laboratoria. Dit accreditatiemerk mogen medische laboratoria voeren als zij hebben aangetoond in staat te zijn valide resultaten te leveren, bekwaam te zijn en te werken volgens een managementsysteem. In vergelijking met ISO/IEC 17025 wordt 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. Dit accreditatiemerk mogen inspectie-instellingen voeren als deze hebben aangetoond in staat te zijn inspecties op een competente, consistente en onafhankelijke wijze uit te voeren. 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.

*Merk Producten RvA C 000*

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde instellingen voor de certificatie van producten. Bij productcertificatie worden certificatie-instellingen getoetst tegen EN 45011 voor certificering van producten (inclusief diensten en processen). Certificatie-instellingen beoordelen productontwerpen en producten in de nieuwbouw-, fabricage- of voorbereidingsfase. De geproduceerde producten mogen onder voorwaarden 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 het certificeren van organisaties op basis van bijvoorbeeld ISO 14000, ISO 18001, ISO 9001 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 over een bepaalde vakbekwaamheid beschikken. Een dergelijk certificaat onderscheidt zich van een diploma door de beperkte geldigheidsduur van de verklaring over de vakbekwaamheid. Periodiek zal deze dus opnieuw moeten worden aangetoond.

De hierna volgende vier merken vallen buiten de ILAC-MRA en EA-MLA

*Merk EMAS NL V 000*

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

*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 ISO/IEC 17043.

*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. Vanaf medio 2013 is alleen nog accreditatie volgens ISO Guide 34 mogelijk.

*Merk CCKL*

Het accreditatiemerk voor geaccrediteerde medische laboratoria volgens de CCKL-Praktijkrichtlijn. Dit accreditatiemerk mag worden gevoerd als medische laboratoria hebben aangetoond dat ze medisch-diagnostisch laboratorium onderzoek 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 EA-MLA.

Bijlage 7

LIJST VAN AFKORTINGEN**BZK**

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

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

CE

Conformité Européenne

Cercat

Certificatie Contractcatering

CKB

Stichting Certificatieregeling Kabelinfrastructuur en Buizenlegbedrijven

CNV

Christelijk Nationaal Vakverbond

EA

European co-operation for Accreditation

ECP

Stichting Electronic Commerce Platform Nederland

EMAS

Eco Management and audit System

EN

Europese Norm

EU

Europese Unie

EZ

Ministerie van Economische Zaken

Fenelab

Federatie van de Nederlandse verenigingen van Laboratoria en Inspectie-instellingen

FNV

Federatie Nederlandse Vakbeweging

GMP

Good Manufacturing Practice

HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points

HKZ

Stichting Harmonisatie

Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

IAF

International Accreditation Forum

ICT

Informatie en Communicatie Technologie

IEC

International Electrotechnical Committee

ILAC

International Laboratory Accreditation

Co-operation

ISO

International Organization for Standardization

KBI

Stichting Kwaliteitsborging Installatiesector

KZS

Stichting Kwaliteitszorg Autoschadeherstelbranche

LTO

Land- en Tuinbouw Organisatie

MKB

Midden- en Kleinbedrijf

MLA

Multi Lateral Agreement

MRA

Multilateral Recognition Arrangement

NEN

Nederlands Normalisatie Instituut

OHSAS

Occupational Health and Safety Assessment Series

PDCA

Plan Do Check Act

PPE

Productschap Pluimvee & Eieren

RHP

Regeling Handels Potgronden

RvA

Raad voor Accreditatie

SBCA

Stichting Beheer Certificatieregeling

Arbodiensten

SCCM

Stichting Coördinatie Certificatie

Milieuzorgsystemen

SCIOS

Stichting Certificatie Inspectie en Onderhoud aan Stookinstallaties

SCV

Stichting Certificatie Voedselveiligheid

SIKB

Stichting Infrastructuur Kwaliteitsborging Bodembeheer

SKAO

Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen

SKTB

Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf

SMHV

Stichting Markering Houten Verpakkingen

SMK

Stichting Milieukeur

SSVV

Stichting Samenwerken Voor Veiligheid

STIPEL

Stichting Persoonscertificatie Elektrotechniek

SVMS

Stichting Veilig en Milieukundig Slopen

SZW

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TCVT

Stichting Toezicht Certificatie Verticaal Transport.

TX-Keur

Taxi keur

VCA

Veiligheids Checklist Aannemers

VEROCOG

Vereniging van Onafhankelijke Controlebedrijven en Graanfactoren

VOC

Vereniging Overleg Certificatie-instellingen

ZBO

Zelfstandig Bestuursorgaan

Visie, missie en kernwaarden

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 biedt voor vertrouwen, nu en in de toekomst.

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.

Conformiteitverklaring

Bij een goed resultaat van de beoordeling verstrekt de beoordelende organisatie een conformiteitverklaring 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.

Controle van de conformiteitverklarende instelling

De RvA is door de overheid als nationale accreditatie instantie aangewezen om de deskundigheid, de onpartijdigheid en het managementsysteem van conformiteitbeoordelende instellingen te mogen beoordelen. Daarmee biedt de Raad van Accreditatie een toekomstbestendige waarborg voor vertrouwen, bij de overheid, uw afnemers én bij uw leveranciers.

INTERVIEWS/ 2012 COLUMNS

VERBINDING LEIDT TOT VERTROUWEN

Persoonlijke visies op vertrouwen in de toekomst

COLUMN

Kees Pasmooij

VOC: Quo Vadis? 39

INTERVIEW

Paul Schnabel

Mensen zoeken veiligheid 40

COLUMN

Paul Hesselink

Gerechvaardigd vertrouwen voor de toekomst 46

INTERVIEW

Louise Gunning-Schepers

Zorg voor heldere kwaliteitsmechanismen 48

COLUMN

Marc Thelen

**Accreditatie van medische laboratoria 2.0:
kwaliteit nu nog herkenbaarder** 52

GROEPSINTERVIEW

André Knottnerus, Ed Nijpels en Frits Spangenberg

**Vertrouwen in de toekomst?
Realiseer verbinding!** 54

COLUMN

Albert Jan Maat

**Vertrouwen in de toekomst?
Zorg voor heldere spelregels en toezicht!** 66



Kees Pasmooij

Ir. Kees Pasmooij was tot en met 2012 voorzitter van de brancheorganisatie VOC (Vereniging Overleg Certificatie-instellingen). Zijn doel: certificering duidelijker en positiever op de markt zetten. Hij was onder meer actief bij Fokker, TNO en sinds 1987 algemeen directeur van ABOMA, gespecialiseerd in veiligheidvraagstukken in de bouw en de machinerwereld. Hij publiceerde regelmatig over ARBO-vraagstukken.

Column

VOC: QUO VADIS?

Een certificaat heeft tot doel vertrouwen te wekken. Vertrouwen dat de kwaliteit in orde is: de duurzaamheid, de veiligheid of welk onderwerp het ook maar betreft. Dat vraagt nogal wat van deze certificaten en van degenen die de deze verstrekken. Een overkill aan certificaten ondermijnt het belang ervan, onvoldoende inhoud doet dat eveneens. En last but not least stelt dat eisen aan de certificerende instellingen. Een stempel van de Raad voor Accreditatie helpt, maar is dat genoeg?

Vertrouwen krijgen is hard werken, vertrouwen houden nog meer. Degelijkheid en betrouwbaarheid zitten in principe in de genen van certificerende instellingen, maar de huidige, moeilijke marktomstandigheden kunnen deze basisprincipes onder druk zetten. Ook dan moeten certificaten hun onderscheidend vermogen waar blijven maken.

De VOC onderkent deze ontwikkelingen en heeft zich gebogen over de toekomst. Besloten is meer te investeren in overleg met de stakeholders. Certificaten zijn er tenslotte niet voor de VOC-leden zelf, maar voor haar clientèle. Vertrouwen vereist acceptatie van de omstandigheden waaronder en voorwaarden waarop certificaten worden afgegeven. In moderne woorden: dat vraagt om transparantie.

In tijden van crisis wordt al gauw de vraag gesteld: "Certificatie, wat kost dat?" Begrijpelijk, al zou de vraag eigenlijk moeten luiden: "Wat is me het waard?" Dat geldt niet alleen voor de afnemers van certificaten, maar zeker ook voor de verstrekkers. Op het speelveld van markten, prijzen en concurrentie kun je die vraag slechts zelf beantwoorden. Je kiest ervoor of je doet het niet.

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard en dat mag wat kosten. Sterker zelfs, dat moet wat kosten. In de eerste plaats inspanning en aandacht, in de tweede plaats tijd en in de derde plaats investeringen. Certificering is de bal die je de berg op duwt. Laat je hem los, dan rolt-ie naar beneden.

Certificering is per definitie op de toekomst gericht. Quo Vadis? De VOC is er maar druk mee.

Een politicus denkt aan
de volgende verkiezingen,
een staatsman aan de toekomst.
(Winston Churchill)

Interview



Paul Schnabel

Socioloog prof. dr. Paul Schnabel is sinds 1998 directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau en hoogleraar aan de Universiteit Utrecht. Hij is onder meer columnist van NRC Handelsblad, Het Financieele Dagblad en het historisch tijdschrift Maarten. Daarnaast vervult hij vele maatschappelijke functies voor talrijke organisaties, zoals het Koninklijk Concertgebouworkest, Museum Het Catharijneconvent, het Nederlands Openlucht Museum, het Duitsland Instituut en de Stichting De Ombudsman. Sinds 2006 rekent de Volkskrant hem tot een van de meest invloedrijke Nederlanders. In 2010 ontving hij de penning van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen, die één keer per twee jaar wordt uitgereikt.

Per 1 mei 2013 is Paul Schnabel benoemd tot kroonlid van de Sociaal-Economische Raad.

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), opgericht in 1973, is een interdepartementaal, wetenschappelijk instituut dat – gevraagd en ongevraagd – sociaalwetenschappelijk onderzoek verricht. Het SCP rapporteert aan de regering, de Eerste en Tweede Kamer, de ministeries en maatschappelijke en overheidsorganisaties. Het valt formeel onder de verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

MENSEN ZOEKEN VEILIGHEID

Een pleidooi voor helderheid en continuïteit in beleid van Paul Schnabel

Het is 10 januari 2013. Een ietwat grijze dag, waarop wij ons begeven naar het ministerie van VWS, waar het Sociaal en Cultureel Planbureau is gevestigd. Het nieuwe jaar is nauwelijks begonnen, een reden te meer om met Paul Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, van gedachten te wisselen over de vraag hoe wij vertrouwen kunnen hebben in de toekomst. Het uitzicht op de grijze wolkenlucht blijkt geen beletsel voor een heldere visie. Integendeel.

Verlies van vertrouwen? Persoonlijke ervaringen
 “Persoonlijk heb ik verlies aan vertrouwen in de toekomst nooit zo gekend. Maar ik kan me voorstellen dat dat voor heel veel mensen op dit moment sterk geldt: houd ik nog mijn werk, wat gebeurt er met mijn pensioen, krijgen mijn kinderen nog wel kansen, is mijn hypotheek niet te hoog? Dat soort dingen. Voor mijzelf kan ik me geen situatie herinneren waarin dat aan de orde was. Ik ben nooit zo ziek geweest dat ik dacht dat het afgelopen zou zijn en ik ben ook nooit werkloos geweest. Eerlijk gezegd ben ik ook altijd wel wat risicomijdend. Ik stond als student al nooit rood en heb ook nooit dat net iets te dure huis durven kopen. En ja, mijn hypotheek is afbetaald.”

Het vertrouwen van de samenleving

“In de samenleving is er zeker sprake van minder vertrouwen. Toch is het goed om het

gevoel en de beeldvorming even te toetsen aan de werkelijkheid. Ik ben geneigd om nogal historisch te kijken en dan zie je bijvoorbeeld dat er nog nooit zo weinig oorlog in de wereld is geweest. Dat is een zegen. Het wonderlijke is dat mensen denken dat er overal oorlog en conflict is, maar dat komt doordat we er tegenwoordig via de media allemaal meteen beelden van binnen krijgen. Burgeroorlogen zijn een heel ander verhaal. Wat in landen als Syrië en Mali gebeurt, is natuurlijk vreselijk. Maar er zijn de laatste jaren nauwelijks meer echte oorlogen geweest. Kijk naar het uiteenvallen van de Sovjet Unie in – snel geteld – 17 landen. Dat is bijna zonder bloedvergieten gegaan. Als je kijkt naar Zuid-Amerika, dan moet je vaststellen dat daar in wezen geen militaire dictaturen meer zijn. De apartheid is afgeschaft en Afrika klimt uit het dal. Dat zijn dingen waarvan ik zeg: tel uit je winst; daar mag je als mens en als mensheid heel blij mee zijn.

Er zijn natuurlijk landen waar het nog slecht gaat, maar je ziet dat er in de wereld minder honger en gebrek is, meer scholing en betere zorg. China, India, Brazilië en ook Indonesië zijn de indrukwekkende en massale voorbeelden. Als je kijkt naar een land als Nederland, dan zeg ik vaak dat wij vergelijkenderwijs onvoldoende besef hebben van de zegeningen waaronder we leven. Alles wat wij hebben, is zo vanzelfsprekend geworden, maar iedereen die een tijd in wat rommeliger landen heeft gewoond en gewerkt, verbaast zich erover hoe fatsoenlijk alles hier geregeld is, hoe eerlijk het allemaal wordt verdeeld. Natuurlijk zijn er ook corruptieschandalen en zo, maar verhoudingsgewijs is dat toch heel weinig. Mijn zus heeft lang in Afrika gewoond. Daar geldt dag en nacht beveiliging, niet alleen met wachters, maar ook met elektronische beveiliging en tralies voor de ramen. China ontwikkelt zich snel, maar voor ouderen is er bijna niets. Nog altijd hebben veel Amerikanen geen toegang tot goede zorg en in veel landen is goed onderwijs alleen voor veel geld te krijgen. Laten we onze zegeningen tellen!

ALLES IS HIER FATSOENLIJK EN EERLIJK GEREGLD

Ik ben het overigens niet eens met de gedachte dat het vertrouwen in de toekomst helemaal zou ontbreken. Mensen zijn wel erg bezorgd over zichzelf en over de toekomst van hun kinderen. Men vertrouwt de politici niet erg, maar wel de werking van de democratie. Ondanks de eurocrisis vertrouwen we op de waarde van het geld en dus sparen we. Tegelijkertijd zijn wij wel op een punt aanbeland waarop heel veel mensen denken: “Meer hoeft ik eigenlijk niet.” Een voorbeeld? Ik heb zelf een auto van nu 14 jaar oud. Die doet het en ik vind het goed zo. Daar is wel eens discussie over van het type “Paul, ben je niet toe aan een andere auto?” Ja, misschien wel, maar hij hoeft echt niet nieuw te zijn.

Maar laten we wel wezen: de zorg van veel mensen over de toekomst van hun kinderen kunnen we niet ontkennen, net zo min als de zorg over de vraag wat er nog kan als je boven de vijftig bent en je baan verliest. De kans dat je dan een nieuwe baan vindt, is klein, met als risico dat je binnen twee jaar in de bijstand zit. Dan word je terecht bang om arm te worden. Ook als je ontdekt dat je huis te duur is en je naar een goedkoper huis wilt, dat helemaal niet te krijgen is. Je zit vast aan je hypotheekschuld en die blijft je achtervolgen. Het zijn natuurlijk de consequenties van beslissingen die je eerder zelf hebt genomen en waar je je niet aan kunt onttrekken. Waar angst heerst, verdwijnt het vertrouwen.”

Wat de politiek kan doen om het vertrouwen te herstellen

“Wat er sinds het begin van deze eeuw gemist wordt, is stabiliteit in en continuïteit van beleid. Beleid moet kloppen, helder zijn en mag niet van het ene op het andere been gaan hinken. De burger heeft behoefte aan de zekerheid dat datgene wat is afgesproken, bijvoorbeeld in een regeerakkoord, gedaan wordt en vervolgens ook zo blijft. Mensen zoeken bij de overheid altijd veiligheid en zekerheid en dan geven ze ook vertrouwen. Vertrouwen is een mechanisme voor de reductie van sociale complexiteit, zo heeft de Duitse socioloog Niklas Luhmann het al veertig jaar geleden geformuleerd.

BEREID BELANGRIJKE MAATREGELEN NIET ALLEEN VOOR, MAAR VOER ZE OOK UIT

Je moet onvermijdelijk een risico nemen op de toekomst en meestal doe je dat in het altijd wat riskante vertrouwen dat het dan niet plotseling heel anders zal zijn dan gisteren of vandaag. Een voorbeeld is de stijging van de huizenprijzen. Dat ze niet meer zo zouden blijven stijgen, kon je verwachten, maar op een snelle daling van de prijzen hadden toch maar weinigen gerekend. Een ander voorbeeld vind je in de beleggingen die mensen zijn aangegaan en waarbij velen inmiddels veel geld hebben verloren. Beleggingen vinden vaak plaats op basis van vertrouwen in adviezen van deskundigen. Het risico blijft bij de belegger, maar als het veel groter blijkt te zijn dan voorzien, dan tast dat het vertrouwen in het systeem aan.

Vertrouwen heeft toch een component in zich waarbij je denkt dat het risico verantwoord is. Zodra dus blijkt dat dingen niet meer vertrouwd kunnen worden, ontstaat de behoefte aan steeds meer controle. Dat zien we nu, maar bij te veel controle komt alles tot stilstand. Controle maakt het leven lastig, vertrouwen gemakkelijk. Helaas soms ook te gemakkelijk. Dat is dan de echte ondraaglijke lichtheid van het bestaan.”

Positieve ontwikkelingen

“Een heel positieve ontwikkeling vind ik de informatisering. Ik weet zeker dat we nog maar aan het begin daarvan staan. Het belangrijkste vind ik de snelheid van informatie-uitwisseling. Het gaat soms om heel simpele dingen, zoals mijn zus die via Skype als oma desnoods dagelijks met haar kinderen en kleinkinderen in de Verenigde Staten kan praten. Vroeger schreef je een mooie brief, maar die was dan drie maanden onderweg. Of mijn nichtje, een enorme avonturierster, die bijvoorbeeld een half jaar naar Indonesië gaat om daar te surfen, maar wel elke twee dagen contact heeft met thuis. Dat geeft zo’n veilig gevoel, zeker voor haar ouders. Kijk ook naar de bankbetalingen: ik hoef niet meer met allerlei formulierenstrookjes te werken of naar het loket. Ik maak het bedrag gewoon ’s avonds thuis van achter mijn computer over.

Natuurlijk zijn er misstanden, zijn er kapers op de kust, maar daar kun je als burger ook alert op zijn. Als je een brief krijgt uit Nigeria waarin je 20 miljoen Euro wordt beloofd of een mail met de titel “Dit is uw ING Bank” die allerlei spelfouten bevat, dan weet je toch dat je die onmiddellijk moet wegklikken?

In de politieke sfeer zie ik dat dit kabinet nog maar net is begonnen. Ik hoop dat het langere tijd aanblijft. Dat is geen politieke keuze, maar een keuze voor een politiek die eindelijk eens de tijd krijgt belangrijke maatregelen niet alleen voor te bereiden, maar ook uit te voeren. Ik zie in de samenleving vijf tendensen die ik al jaren geleden heb genoemd: individualisering, informalisering, internationalisering, intensivering en informatisering.

Natuurlijk zitten er aan bijvoorbeeld individualisering ook kanten van isolement en eenzaamheid, maar laten we bedenken dat die er vroeger ook waren. Toen kon het ook gebeuren dat je werd uitgestoten uit de veilige kring, zeker als je gedrag wat afwijkend was. Op zichzelf vind ik dat we winst hebben geboekt. Daar hoort ook de emancipatie van de vrouw bij, iets waar we 50 jaar geleden nog aan moesten beginnen. Er zitten overal elementen bij waarvan ik denk: Tel uit je winst; het is allemaal niet slecht, in ieder geval niet allemaal slecht.”

De rol van de RvA in het bestendigen van vertrouwen in de toekomst

“Ja, vroeger was er voor het individu alleen het diploma en voor de organisatie het feit dat je er was. Daarna werd er niets meer getoetst. De arts hoefde zich niet te kwalificeren voor inschrijving en herinschrijving in het BIG-register, de opleiding accrediteerde zich zo ongeveer zelf. Die tijden zijn voorbij. Je wilt nu zeker weten dat er ook goed onderwijs wordt gegeven of verantwoorde zorg wordt geboden. Je kunt er niet meer op vertrouwen dat dat allemaal vanzelf goed is. Dus kun je zeggen dat accreditatie en registratie geïnstitutionaliseerde vormen van wantrouwen zijn die weer vertrouwen opleveren. Als je

als burger niet meer kunt vertrouwen op wat er allemaal te vertrouwen is, is het goed als anderen die taak voor je op zich nemen. Accreditatie houdt de partijen scherp ten aanzien van zichzelf en in concurrentie met anderen. Dat mogelijk maken is de rol van een instelling als de Raad voor Accreditatie.”

GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN VOOR DE TOEKOMST

Als scheikundige van huis uit kan en weet ik best wel iets, maar ook veel niet. Ik kan bijvoorbeeld geen Boeing 747 besturen, geen gasleiding aanleggen, geen Boeuf Bourguignon bereiden noch een iPad repareren. Zeker die eerste twee zie je niet graag mis gaan. Voor dit soort zaken ben ik op anderen aangewezen. Is dat erg? "Jein", zouden de Duitsers zeggen. Natuurlijk is het erg prettig dat anderen dit allemaal voor mij verzorgen, maar het maakt mij ook afhankelijk. Negatief gezegd: ik moet maar 'afwachten of het gebeurt' zoals ik graag zou willen. Positief gezegd heet zoiets "vertrouwen geven".

Soms gaat er toch iets mis. Zeker tegenwoordig wordt er dan via de blogsfeer of Twitter opgeroepen de schuldigen te vinden of via de politiek alle activiteiten wettelijk te verbieden. Dat gaat natuurlijk niet, lost al helemaal niets op. Pech komt voor: alas, such is life. Immers, je kunt niet elke Boeing vóór elke vlucht uit elkaar schroeven en controleren op metaalmoetheid of elk vat kerosine analyseren op samenstelling, noch de cabinelucht op zuurstofgehalte en ieder broodje op Salmonella. En al helemaal niet zelf. Terwijl deze zaken toch wel van belang zijn om weer gezond uit dat vliegtuig te stappen. Alles zelf verifiëren gaat dus niet, maar wel steekproefsgewijs conform een intelligente aanpak door een gekwalificeerde derde. Immers: na talloze vluchten leef ik nog prima en verwacht dat ook na de volgende vlucht.

Zo'n controle is precies wat een geaccrediteerd lab, inspectie- en kalibratie-instelling of certificatie-instituut doet: een gerechtvaardigd vertrouwen verschaffen in de kwaliteit van een meting, product, proces of uitspraak. Op basis van gedegen protocollen en onder accreditatie, zodat blijkt dat de eigen organisatie weet hoe er goed gewerkt moet worden. Nu en in de toekomst, los van beïnvloeding of hypes.

Zo wordt de wereld voor de moderne mens overzichtelijk en betrouwbaar gehouden: via gefundeerde uitspraken door deskundige toezichthouders, die zelf ook weer gecontroleerd worden door de overheid of een accreditatie-instelling. Niet pietluttig elk detail telkenmale tot in de kleinste haarvaten verifiëren, maar op doordachte hoofdlijnen. Zodat, mede op basis van wetenschappelijk inzicht en langjarige ervaring, het gewenste vertrouwen ook gerechtvaardigd geschonken kan worden. Voor nu en voor de toekomst. Door een geaccrediteerd lab, inspectie- of kalibratie-instelling of certificatie-instituut. Het liefst door de RvA, natuurlijk.

Dr. Paul Hesselink was tot de zomer van 2012 voorzitter van Fenelab. Hij is algemeen directeur van het zelfstandige Nederlandse certificatie-, laboratorium- en inspectie-instituut Kiwa, dat wereldwijd actief is in de borging van kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid in onder meer de bouw-, water- en energiesector, transport, zorg, agro-food, safety & security, duurzaamheid, training en technology. Na een opleiding als (bio-)chemicus en zijn promotie in de biotechnologie werkte hij tot 2003 achtereenvolgens bij TNO en SGS. Al die tijd met interesse in innovatie, pragmatisme, duurzaamheid en kwaliteit.



Paul Hesselink

De beste manier om
de toekomst te
voorspellen is deze te creëren.
(Peter F. Drucker)



Louise Gunning-Schepers

Prof. dr. L.J. (Louise) Gunning-Schepers is voorzitter van het College van Bestuur van de Universiteit van Amsterdam en de Hogeschool van Amsterdam. Beide instellingen worden bestuurd door een gezamenlijk college, dat is gevormd via een personele unie. Daarnaast vervult zij een groot aantal maatschappelijke functies, zoals het voorzitterschap van de Wetenschappelijke Adviesraad Aidsfonds en de Raad van Toezicht van de Rijksacademie voor Beeldende Kunsten. Ook is zij lid van het bestuur van het Concertgebouw en van het VSB Fonds. Voor zij aantrad in haar huidige functie was zij onder meer voorzitter van de Gezondheidsraad en universiteitshoogleraar Gezondheid en Maatschappij aan de Universiteit van Amsterdam. Met ingang van 1 mei 2013 is zij tevens kroonlid van de Sociaal-Economische Raad.

De Universiteit van Amsterdam heeft een lange geschiedenis. Voortgekomen uit het Athenaeum Illustre (1632) behoort de UvA met ruim 30.000 studenten, 5.000 medewerkers en een budget van meer dan 600 miljoen euro tot de grote algemene universiteiten in Europa. De Hogeschool van Amsterdam streeft er net als de UvA naar studenten en medewerkers alle faciliteiten te bieden om hun talenten te ontplooiën in studie en werk.

Interview

ZORG VOOR HELDERE KWALITEITSMCHANISMEN

Kweken van vertrouwen in de toekomst als dagelijks werk

Het is 29 januari 2013. Wij hebben de eer om een gesprek te voeren met Louise Gunning-Schepers, voorzitter van het College van Bestuur van de Universiteit van Amsterdam en de Hogeschool van Amsterdam. Zij heeft die laatste rol met veel betrokkenheid overgenomen van Jet Bussemaker, tegenwoordig onze minister van OCW. Leest u het verslag van een bijzonder gesprek met Louise Gunning-Schepers. Vrouwen aan de top, die willen wij graag in beeld brengen.

Persoonlijke ervaring

“Mijn dagelijks werk is het kweken van vertrouwen in de toekomst. Aan Universiteit en Hogeschool leiden we op voor de toekomst en ontwikkelen we de basis voor innovatie in de toekomst. Geen wonder dus dat ik een groot vertrouwen heb in die toekomst. Ik ben van nature een optimist en ik kan me ook geen moment herinneren waarin ik het vertrouwen in de toekomst verloor.

Wel kan ik me voorstellen dat buitenstaanders soms moeite hebben om in te schatten of hun

vertrouwen in instituties terecht is. Dat geldt voor de zorg, voor scholen en dat geldt sinds de affaire Stapel ook voor de wetenschap. Om dat vertrouwen te winnen helpt het als instituties heldere kwaliteitsmechanismen hebben, meest intern maar wel transparant en als laatste stap vaak een accreditatie. Dat doen we bij opleidingen, dat doen we bij laboratoria en dat doen we bij internationale visitaties van onderzoeksinstituten. Daarmee laten we anderen in onze keuken kijken en de rapporten die ze uitbrengen over onze keuken aan onze klanten lezen. Daarmee winnen we vertrouwen.”

Positieve ontwikkelingen

“Ik denk dat instituties zich zeer bewust zijn van het feit dat de buitenwereld het recht heeft om te weten dat iedereen er op toekijkt. Ik zie bij instellingen een toenemende bereidheid tot toezicht door de buitenwereld en dat zij daar hun werk ook naar inrichten. Men is bereid meer openheid te geven over het eigen werk en de resultaten en de beoordeling van de resultaten door ‘peers’.

OPENHEID OVER PRESTATIES EN RESULTATEN

Daarnaast heb ik het gevoel dat er in de politieke context in toenemende mate controle wordt opgevoerd naar aanleiding van incidenten. Dan ga je van een ‘high trust’- naar een ‘low trust’-situatie. Dat baart mij zorgen. Een samenleving functioneert over het algemeen veel beter als er vertrouwen is. Wanneer je dat allemaal gaat controleren, verlies je vertrouwen in het proces. Als de uitgangspositie er een is van weinig vertrouwen, maak je veel meer kosten aan controle.”

Wat heeft de samenleving nodig om te komen tot meer vertrouwen in de toekomst?

“Ontzettend belangrijk vind ik dat er openheid is over de eigen prestaties en resultaten. Daardoor kunnen de verwachtingen van mensen dichter bij de werkelijkheid komen. Er is bijvoorbeeld in Engeland gekeken naar het aantal transplantaties dat een goede afloop heeft. Dat zijn er een paar duizend. In twee of drie gevallen ging dat niet goed. Dan is het de vraag of je dat in verhouding kunt stellen en duidelijk kunt maken dat 100 procent niet bestaat. Dat vereist dat je de rust neemt om het goed uit te leggen, genuanceerd, in plaats van in one liners. De bereidheid om dat te laten evalueren door mensen van buiten, bijvoorbeeld in de vorm van certificatie- of accreditatieprocessen, is een manier om de werkelijkheid door anderen te laten beschrijven.”

De rol van de Raad voor Accreditatie

“Essentieel is dat de dingen die we meten als kwaliteitsindicatoren door onze klanten of de buitenwereld ook worden gezien als belangrijke zaken. De inhoud van de zorg, de inhoud van het onderwijs en de wetenschappelijke integriteit. Alleen het meten van processen of meta-onderwerpen kan het vertrouwen juist doen verminderen in plaats van versterken, omdat het lijkt alsof we om de hete brij heen draaien. Daar ligt dus wel een belangrijke uitdaging voor accreditatie.”



Marc Thelen

ACCREDITATIE VAN MEDISCHE LABORATORIA 2.0: KWALITEIT NU NOG HERKENBAARDER

De Nederlander wil er ook in de gezondheidszorg van uit kunnen gaan dat kwaliteit vanzelfsprekend is, maar door de media of eigen ervaring komt hij er steeds vaker achter dat de vanzelfsprekendheid van die kwaliteit tegenvalt. Dan is het fijn wanneer je als consument de kritische toets in goede handen van professionals weet.

In 2012 heeft de RvA samen met de wetenschappelijke verenigingen die betrokken zijn bij medische laboratoriumdiagnostiek een belangrijke stap gezet naar het internationaal herkenbaar maken van kwaliteit van medische laboratoriumzorg. Voortaan zullen medische laboratoria hun manier van werken volgens ISO 15189 inrichten en accreditatie daarvan aanvragen bij de RvA. De RvA maakt dan ook bij medische laboratoriumdiagnostiek herkenbaar bij welke laboratoria de consument de kwaliteit kan vertrouwen.

In de medische sector zijn de laboratoria altijd voorloper geweest bij het inrichten van kwaliteitssystemen en het door middel van accreditatie nastreven van het toetsbaar en herkenbaar maken van de kwaliteit van de dienstverlening. In Europa was Nederland een koploper bij het formuleren van een kwaliteitsnorm voor medische laboratoria. Zo ontstond de CCKL-Praktijkrichtlijn, op basis waarvan de meeste Nederlandse medische laboratoria inmiddels zijn geaccrediteerd en waar de internationale standaard ISO 15189 later voor een groot deel op is

gebaseerd.

Die voorttrekkersrol maakt de Nederlander internationaal gewaardeerd bij het tot stand brengen van nieuwe versies van internationale normen. Mede door die grote betrokkenheid heeft het Nederlandse medische laboratoriumveld het verschijnen van de meest recente editie van de ISO 15189 aangegrepen om gezamenlijk met de RvA te werken aan een transitie van de CCKL-Praktijkrichtlijn naar deze internationale standaard.

Bij zo'n proces waarbij je overweegt iets te verlaten waar je trots op bent, is veel vertrouwen in elkaar nodig. Vertrouwen dat je elkaar wilt blijven vinden, en vertrouwen dat voor elk praktisch bezwaar een oplossing gevonden kan worden. De RvA en de laboratoriumwereld hebben elkaar daarbij gevonden door niet de vorm, maar de norm centraal te stellen. Belangrijkste drijfveer voor het oplossen van elke hobbel was het doel: herkenbaarheid van gerechtvaardigheid van vertrouwen en daarmee het wegnemen van zorgen.

Dr. M.H.M. (Marc) Thelen is als medisch manager, klinisch chemicus verbonden aan het Amphia ziekenhuis te Breda. Als voorzitter van de commissie kwaliteit van de Nederlandse vereniging voor klinische chemie en laboratoriumgeneeskunde was hij initiatiefnemer voor het bij elkaar brengen van alle medische laboratoriumspecialisten om samen met de RvA te studeren op de transitie van de CCKL Praktijkrichtlijn naar ISO 15189.

Men ondergaat de toekomst niet,
men maakt haar.
(Georges Bernanos)

VERTROUWEN IN DE TOEKOMST? REALISEER VERBINDING!

In gesprek met André Knottnerus,
Ed Nijpels en Frits Spangenberg

Groepsinterview

Het is 20 december 2012, een dag die vooraf gaat aan de dag die volgens de verkeerde interpretatie van de maja-kalender de ondergang van de wereld zou inluiden. We hebben ogenschijnlijk dus nog net de tijd om een fascinerend gesprek te voeren met Ed Nijpels, André Knottnerus en Frits Spangenberg, die te gast zijn bij de Raad voor Accreditatie aan de Mariaplaats in Utrecht. De heren wisten tevoren niet dat zij het – naar wat tijdens dit gesprek bleek – zozeer met elkaar eens zouden blijken te zijn over de positieve benadering van de toekomst.

Inmiddels weet ook u dat de correcte interpretatie van de majakalender inhield dat er een nieuw tijdperk is aangebroken. Een tijdperk dat hoop mag bieden voor de toekomst. Daarover gaat dit verslag, een beknopte weergave van een levendig en zeker ook persoonlijk en open gesprek.

Persoonlijke ervaringen en visies

Onze eerste vraag richt zich op de persoonlijke ervaring van de gesprekspartners. Zijn er momenten geweest waarop u het vertrouwen in de toekomst verloor en wat heeft u ertoe gebracht om daar overheen te komen?

Frits Spangenberg: Ik heb het vertrouwen in de toekomst niet verloren. Dat weiger ik ook. Een persoonlijk voorbeeld? Ik heb vijf jaar moeten bakkeleien met de handhavers van milieuregelingen, omdat ik een huisje wilde bouwen ergens op de Veluwe. Ik kreeg te maken met allerlei instanties die op geen enkele wijze met elkaar samenwerken. Uiteindelijk leidde dat tot een rapport van 70 pagina's. Daaruit bleek dat ik met de bouw van dat huisje geen schade zou aanrichten aan het vliegend hert, de wespindief en de zwarte specht. Vijf jaar dus: een mens moet volhardend zijn en vertrouwen in de toekomst blijven koesteren.

André Knottnerus: Ik kan oprecht zeggen dat ik dat gevoel van verlies aan vertrouwen in de toekomst niet heb gehad. Het is mij bespaard gebleven; ik heb altijd het vertrouwen kunnen behouden. Gelukkig waren er ook altijd wel goede voorbeelden. Of het nu gaat om Nelson Mandela of dat mensen je als eerlijke vinder teruggeven wat je hebt laten liggen. Dat komt gelukkig nog steeds voor. Maar ik realiseer me heel goed dat mensen, als zich een stapeling van tegenslag voordoet, somber worden of misschien in de problemen komen. Ik denk dat het belangrijk is hoe je daar mee omgaat. Toen ik medicijnen studeerde, werd mijn jongste broer ernstig ziek. Hij is na twee jaar overleden. Dat heeft wel teweeggebracht dat ik met extra inzet ben doorgedaan, alle kansen heb gepakt en gekregen om daar ook breder mee om te gaan, bijvoorbeeld als voorzitter van de Gezondheidsraad. Natuurlijk komt tegenslag regelmatig voor, maar gebrek aan vertrouwen in de toekomst heb ik eigenlijk niet gekend. Daar ben ik wel bevoorrecht in. Je moet er echter wel aan willen werken. Je kunt er zelf ook veel aan doen.

Ed Nijpels: Ik sluit mij aan bij de anderen. Ik ben een onverbeterlijke optimist. Dus wat er ook gebeurt in het leven, ik heb nooit gedacht dat het einde der dagen was aangebroken. In de politiek maak je natuurlijk met enige regelmaat hoogtepunten mee, maar ook heel veel dieptepunten. Ik heb desondanks nooit het gevoel gehad dat ik mijn vertrouwen in de toekomst volledig verloor. Ik zie wel in mijn omgeving dat er mensen zijn die zoveel tegenslagen te verwerken krijgen rond één gezin dat dat een gevoel van onrechtvaardigheid bij mij veroorzaakt. Waar hebben ze dat aan verdiend? Het is vaak ongelijk verdeeld. Net als André geloof ik er echter in dat mensen daar in belangrijke mate ook zelf richting aan kunnen geven. Dat motiveert je tevens om er maatschappelijk mee aan de slag te gaan.

Frits Spangenberg: Dat is waar en tegelijkertijd vind ik dat we als samenleving te weinig zijn ingesteld op het bevorderen van empowerment, de eigen kracht. In onze verzorgingsconcepten zijn we erg goed in het bevestigen van de situatie. Eigenlijk is het alleen maar pappen en nathouden. Neem de armoedeprogramma's. Dat is strenge handhaving in een regime verstoppen. Als je daar wat verder naar kijkt, dan zie je dat er bijna evenveel mensen werkzaam zijn in de armoede-industrie, in de handhaving, de verstrekking en de stimulering als er armen zijn.

Ed Nijpels: Er zit wel een heel groot verschil tussen wat jij zegt en wat André eerder noemde. Er zijn natuurlijk zaken die je overkomen en die levensbedreigend zijn, waarbij je gewoon afscheid moet nemen van het leven. Die kun je niet vergelijken met maatschappelijke tegenslagen.

André Knottnerus: Inderdaad, soms moeten mensen even ruggensteun hebben. Maar je moet het niet los zien van de 'package deal' dat er ook empowerment moet zijn. Dat ben ik helemaal met Frits eens. Want dat is



André Knottnerus

KWESTIES AAN DE KAAK STELLEN

Prof. dr. André Knottnerus is sinds 2010 voorzitter van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), één van de belangrijkste adviesinstanties voor de Nederlandse regering. In de periode daarvoor was hij onder meer voorzitter van de Gezondheidsraad, het wetenschappelijk adviesorgaan van de regering op het gebied van de volksgezondheid. André Knottnerus vervult tal van maatschappelijke nevenfuncties, met name op het gebied van de gezondheidszorg en de wetenschap. Tevens is hij hoogleraar huisartsgeneeskunde aan de Universiteit Maastricht. Namens de WRR is hij thans nauw betrokken bij het project Toezicht, evenwicht en verantwoordelijkheid.

uiteindelijk toch waar mensen verder mee moeten en zich in kunnen ontwikkelen. Het blijft altijd van belang: educatie, ontwikkeling, empowerment. Als je daar geen aandacht aan besteedt, komen mensen er uiteindelijk slechter uit.

De burger kan ontzettend veel. Sterker nog: die draagt de samenleving. Er is geen institutie die kan functioneren zonder dat burgers geëngageerd zijn. Er zijn in de samenleving zo enorm veel initiatieven, of het nu gaat om nieuwe mogelijkheden of lopende activiteiten, dat je daar niet alleen vertrouwen in mag hebben maar ook moet hebben. Voor de overheid is het van belang om te zien dat het oplossend vermogen heel groot is. Op dat punt zou door de overheid nog meer geëngageerd mogen worden, zeker in een tijd waarin zij zelf

ook aangeeft dat zij de verantwoordelijkheid meer aan de samenleving wil geven. Dat moet je dan ook echt doen. Zet daar dus niet te veel controlemechanismen op.

Ed Nijpels: Volgens mij zitten wij in een geweldige transitieperiode, waarin de verhoudingen tussen overheid en burgers volledig nieuw vormgegeven moeten worden. Door economische en andere oorzaken, zoals de emancipatie en toegenomen mondigheid van de burger, moet de overheid opnieuw bepalen wat haar taak is. En dat terwijl diezelfde burger voor een deel nog leeft met een oud concept van de overheid. Dat wordt een proces met horten en stoten. Volgens mij zal het nog lang duren voordat de verhouding tussen overheid en burgers weer duidelijk is.

Frits Spangenberg: Deze ontwikkeling vergt ook een revolutionaire verandering in het overheidsdenken. De overheid gaat nu nog te zeer uit van wantrouwen in plaats van vertrouwen. Een goed voorbeeld zijn de aanbestedingsprocedures die zij hanteert. Opdrachten gaan niet naar de besten, maar worden toebedeeld op basis van wantrouwen, afstand en formaliteit, niet op basis van onderling vertrouwen.

André Knottnerus: 'Vertrouwen' is natuurlijk een belangrijk woord in dit gesprek, maar is ook daadwerkelijk iets dat je niet kunt missen in de samenleving. Het mag geen naïef vertrouwen zijn; je moet ook kritisch vermogen en alertheid houden, vooral als mensen proberen hun eigen belangen prioriteit geven. De 'ik-samenleving' is nog volop aanwezig, maar ik voorzie een kentering. Ik denk dat burgers ook wel een gezond gevoel hebben over waar zij wel of niet over de schreef gaan. De voorbeeldfunctie is daarbij van doorslaggevend belang.

Ed Nijpels: Het is voor de burger niet eenvoudig. Hij ervaart op dit moment dat de laatste drie heilige huisjes zijn gevallen: de betrouwbaarheid van de wetenschap, de medische wereld, de katholieke kerk. Dat maakt de burger onrustig.

André Knottnerus: Jazeker, en het is natuurlijk vaak 'event driven'. Dat is niet altijd representatief, maar er worden kwesties terecht aan de kaak gesteld, want dat is de basis om tot verbetering te komen. Tegelijkertijd mogen we met al dat mediageweld niet vergeten dat er ook heel veel goedwillende, bekwame bestuurders zijn. Dat komt weinig in beeld. En je moet er voor zorgen dat dat beeld wel evenwichtig is. Het vertrouwen in instituties is nog steeds vrij hoog, tussen de 60 en 70 procent. Dat geldt ook nog steeds voor de wetenschap. De burger kan over het algemeen nog wel het onderscheid maken tussen basaal vertrouwen en waar het fout gaat.

Ed Nijpels: De overheid moet soms traditioneel een antwoord geven op vragen, maar je ziet dat de politiek niet meer in staat is om een aantal dingen te regelen. We zijn dus toe aan nieuwe arrangementen. De politiek gaat een andere functie krijgen, ook omdat zij een onderdeel is geworden van de mediacratie.

Frits Spangenberg: De waan van de dag is zeer dominant aanwezig. Dat zie je ook terug in allerlei Kamervragen waarvoor natuurlijk een enorm apparaat in beweging moet worden gezet. In feite gaat het op dat niveau meer om een mediacircus. Over mediacratie gesproken...

Ed Nijpels: Ik las vandaag in de Volkskrant een prachtig verhaal over de veranderende rol van de stad ten opzichte van de staat. Daarin wordt der theorie ontvouwd dat de stad steeds belangrijker gaat worden voor de burger en de rol van de burgemeester belangrijker wordt. Voorbeelden te over inmiddels. Neem de burgemeester van New York, die zei: "De staat komt er niet meer uit, dus de stad regelt het, of het nu gaat om obesitas of het anti-rookbeleid."

Frits Spangenberg: Ik ben het daar helemaal mee eens. Je ziet dat ook terug in het optreden van Eberhard van der Laan, de burgemeester van Amsterdam, bijvoorbeeld rond de Ajax-rellen op het Museumplein. Hij ging er persoonlijk naartoe en je ziet dat dat werkt.

TOEGENOMEN MONDIGHEID VAN DE BURGER

Ed Nijpels



Drs. Ed Nijpels is voorzitter van NIngenieurs, de Nederlandse branchevereniging van advies- en ingenieursbureaus, opgericht in 1917 onder de toenmalige naam ONRI. Tevens is hij lid van het Dagelijks en Algemeen Bestuur van VNO-NCW en lid van het Urgenda Platform, een forum van vele andersdenkende mensen die zich ervoor willen inzetten om Nederland duurzamer te maken. Eerder was hij lid van de Tweede Kamer, minister van het toenmalige VROM, burgemeester van Breda en Commissaris der Koningin in de provincie Friesland. Naast zijn huidige werkzaamheden vervult Ed Nijpels tal van maatschappelijke nevenfuncties. Eén daarvan is het voorzitterschap van de Raad van Toezicht van de Raad voor Accreditatie.

Drs. Frits Spangenberg richtte in 1984 het gerenommeerde marktonderzoekbureau Motivaction op. Hij was een aantal jaren actief als president van ESOMAR, de wereldwijde organisatie van markt- en opinieonderzoekbureaus en lid van de ESOMAR-council. Na zijn directeurschap is hij aan Motivaction verbonden gebleven als adviseur en begeleider van de medewerkers van het bureau. Ook treedt hij regelmatig op als adviseur en houdt hij lezingen in binnen- en buitenland. We ontmoeten iemand met een grote kennis van ontwikkelingen in de markt en dankzij die kennis vaak ook verfrissende en een soms wellicht wat tegendraadse visie. Een visie die in elk geval oproept tot reflectie.

Frits Spangenberg



André Knottnerus: Als er een groot probleem is in een gemeente, is de aanwezigheid van een burgemeester steeds belangrijker. Hoe reageert hij of zij op de situatie? Die burgemeester kan vertrouwen en rust bieden. Dat maakt een groot verschil. Je ziet dat die rol steeds belangrijker wordt.

Positieve ontwikkelingen

Welke positieve ontwikkelingen zien de heren als het gaat om het vertrouwen in de toekomst? Zij nemen wederom met veel verve het woord.

Ed Nijpels: Voor mij is dat in de eerste plaats de toegenomen mondigheid van de burger, het feit dat hij minder afhankelijk raakt van de overheid en instituties, op allerlei fronten nu zelf beslissingen kan nemen waar hij vroeger andere mensen of organisaties voor nodig had. In wezen is dat een hele positieve

ontwikkeling: mensen die het heft in eigen handen nemen en zich bewust blijven van hun eigen verantwoordelijkheid. Je ziet dat overal in de wereld ontstaan. De 'social media' spelen daar inmiddels een doorslaggevende rol in.

Frits Spangenberg: Ed Nijpels brengt nu twee heel interessante aspecten bij elkaar: de mondigheid van de burger en de neiging om het heft in eigen handen te nemen. Daar ben ik ook heel optimistisch over, hoezeer die twee aspecten soms ook leiden tot een overvloed van klachten en vragen. Maar dat hoort er nu eenmaal bij en daar moeten we mee leren leven.

André Knottnerus: Ook ik ben het helemaal eens met de uitspraak van Ed Nijpels. De toename van de mondigheid in onze samenleving gaat soms met horten en stoten, maar het is een belangrijke ontwikkeling die zich door zal zetten. Echter: die ontwikkeling zal ook steeds meer gepaard moeten gaan met het dragen van eigen verantwoordelijkheid. Anders werkt het uiteindelijk niet. Ik ben ook blij dat je nu merkt dat de 'open mind' naar de wereld om ons heen in Nederland veel meer terugkomt. Dat is uitermate belangrijk. Daarnaast is de enorme kennisontwikkeling ook heel positief. Er kan meer dan er nu wordt waargemaakt. Neem de duurzame energie. Technisch kan er nog veel meer dan er nu vanwege allerlei governanceproblemen wordt gerealiseerd. Daar liggen volgens mij heel veel mooie uitdagingen. En verder zie ik nog een positieve ontwikkeling in het toegenomen besef van de voorbeeldfunctie, een groter bewustzijn van de implicaties van je gedrag als je een bijzondere verantwoordelijkheid draagt. Dat geldt niet alleen voor voetballers, maar ook voor bankbestuurders, politici, wetenschappers en ga zo maar door. Ik geloof erin dat dit momenteel in de goede richting gaat.

REVOLUTIONAIRE VERANDERING IN HET OVERHEIDSDENKEN

EEN NIEUW TIJDPERK

De rol van de RvA

Wij vragen de heren naar de rol die de RvA speelt of kan spelen in het herstel van vertrouwen in de toekomst.

Ed Nijpels: We hebben daarstraks gesproken over nieuwe arrangementen en verhoudingen in onze samenleving en vastgesteld dat het nog lang zal duren voordat er weer evenwicht ontstaat. Door de opkomst van de sociale media zal de mondigheid van de burger alleen maar toenemen. Wat kan de overheid dan nog wel doen? Certificering en accreditatie behoren tot de zaken die de overheid niet meer voor eigen rekening neemt, maar waarbij maatschappelijke organisaties als certificatie- en inspectie-instellingen gewoon wel het vertrouwen aan de burger kunnen bieden. Dat ze er van uit kunnen gaan dat de stekker die ze kopen redelijk voldoet aan de vereisten. Of dat ze bij de afname van hun bloed weten dat dat in een laboratorium op de juiste, geaccrediteerde manier wordt onderzocht. Wat dat betreft ben ik ervan overtuigd dat de rol van certificering en accreditatie verder gaat toenemen.

André Knottnerus: Ik denk dat accreditatie heel goed past in het toezichtnetwerk, waarin de Rijksoverheid natuurlijk een belangrijke rol speelt als het gaat om handhaving, het bevorderen van eigen verantwoordelijkheid,

en moet zorgen dat de dingen ook verlopen zoals ze bedoeld en afgesproken zijn. Maar de overheid en toezichthouders kunnen dat niet meer alleen. Die hebben de private wereld, de markt en de burgers nodig. Je kunt niet naar een controlesamenleving. Dat kunnen we niet betalen, maar belangrijker nog: in zo'n samenleving willen we niet wonen. De eigen verantwoordelijkheid moet je dus inbouwen. En daar zit naar mijn mening een belangrijke schakel, waar de RvA mede een essentiële bijdrage aan levert: die zelfregulering op een verantwoorde manier laten invullen, maar wel de prikkel geven en de 'checks and balances' inbouwen dat je er zicht op houdt. Die verbinding is dus heel erg belangrijk en die kan nog worden versterkt.

Ed Nijpels: Ik voeg daar graag nog iets aan toe: er bestaat geen risicoloze samenleving. Politici moeten zich dat realiseren en burgers ook. Dat die zou bestaan, is een mythe.

Frits Spangenberg: De overheid voelt zich vaak gedwongen tot ingrijpen en dat is op zich begrijpelijk. Maar in veel gevallen leidt dat tot een soort infantilisering van de burger. Zodra zich ergens een incident voordoet, roept de burger, aangevuurd door de media: "Dit mag niet meer gebeuren. Hier moet worden ingegrepen." Daar heeft de overheid altijd heel welwillend op gereageerd. Dus kwam er regelgeving en werd er ingegrepen. En dat soort dingen beheerst dan ook de media. Men vergeet al te makkelijk dat je zelf op een sociaal-intelligente manier naar dingen moet kijken. Zelf nadenken en de eigen verantwoordelijkheid van de burger blijven doorslaggevende factoren in onze samenleving. Toezicht via een organisatie als de Raad voor Accreditatie kan daarin een belangrijke rol spelen.

André Knottnerus: Het gaat daarbij ook om politiek leiderschap. Politiek leiderschap geeft aan dat je een soort consistentie in stand houdt, ook al ontstaat er tegenwind in de vorm van allerlei ongewenste gebeurtenissen. Ik zie overigens dat bewustzijn toenemen. Het

blijft wel een heel moeilijk vak. We zeggen vaak te gemakkelijk: "De politiek kijkt alleen maar naar de korte termijn." Dat dreigt ook steeds. Maar je moet natuurlijk die korte termijn overleven om aan de lange termijn toe te komen. En tegelijkertijd is dat dilemma alleen op te lossen door in het politieke debat meer de lange termijn centraal te stellen en zelfbeheersing te behouden ten opzichte van de hypes. Dat mag je van de politiek verwachten. En politiek leiderschap moet kunnen steunen op toezichtvormen die het vertrouwen in de toekomst bestendigen.

VERTROUWEN IN DE TOEKOMST

VERTROUWEN IN DE TOEKOMST?

Zorg voor heldere spelregels en toezicht!

Vertrouwen is de basis voor goede verhoudingen tussen burgers en bedrijven. Schending van vertrouwen roept veelal de reactie op tot meer regulering en wettelijke voorschriften vanuit de overheid. De afgelopen jaren is dat steeds vaker aan de orde.

Gelukkig zit daar wat tussen en daarbij vervult de Raad voor Accreditatie een belangrijke rol. Immers: zelfregulering voor ordening van economische activiteiten in een sector is een veel gebruikt model in Nederland.

De agrarische sector kent productschappen die paritair (werkgevers en werknemers) op basis van de Wet op de Bedrijfsorganisatie zaken zelf kunnen regelen, waarbij elke ondernemer kan worden gebonden vanuit het oogpunt van algemeen en sectorbelang. Denk aan de regels ter voorkoming en bestrijding van besmettelijke veeziekten. Als veehouders zich niet aan voorschriften houden, kan onevenredige schade voor de maatschappij en de sector zelf optreden.

Helaas heeft het kabinet besloten de productschappen op te heffen. Wij gaan nu aan de slag met het ministerie van Economische Zaken om de zaken goed en transparant te blijven regelen, voor de

burger en daarmee ook in belang van de ondernemingen in de land- en tuinbouw. Zo zijn er afspraken in voedselketens over het garanderen van de kwaliteit van het productieproces en van producten als die van de ene schakel (land en tuinbouw) naar de andere schakel in de keten gaan (verwerking van producten). Veelal worden de spelregels vastgelegd in certificeringssystemen.

Voor transparantie in het uitzendwerk doet LTO Nederland als partij van inleners van uitzendkrachten al jaren mee in de Stichting Normering Arbeid (SNA). Inspectie-instellingen die ondernemers en uitzendbureaus controleren op naleving van de afspraken in SNA zijn geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie. Onafhankelijkheid en transparantie zijn daarbij noodzakelijke uitgangspunten en zorgen voor een evenwichtig speelveld in het verkeer tussen uitzendbureaus en ondernemers.

Kortom: het belang van het werk van de Raad voor Accreditatie voor onze sector mag duidelijk zijn. Uitgangspunt is vertrouwen in de toekomst, ingebed in voor iedereen inzichtelijke spelregels en afspraken en met toezicht op naleving in de praktijk.



Albert Jan Maat

Albert Jan Maat is voorzitter van LTO Nederland, de ondernemersorganisatie voor de agrarische sector in Nederland. Zij vertegenwoordigt bijna 50.000 ondernemers en zet zich in voor hun economische en maatschappelijke positie en voor het vertrouwen van de samenleving in deze sector.

Colofon

© 2013 Raad voor Accreditatie

Tekst

Raad voor Accreditatie, Utrecht

Redactie en interviews

Ron Plattel, Bussum

Ontwerp en opmaak

Jacqueline Heijmerink, Deventer

Fotografie

Astrid van Loo, Deventer

Druk

robstolk®, Amsterdam

Oplage

2.600

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, mei 2013