RAAD VOOR ACCREDITATIE

Publieksverslag 2023
Raad voor Accreditatie

10-4-2024

Inhoud

1. Met vertrouwen verhelderen ... 3
2. De strategische update ... 4
3. Ons werk ... 5
3.1. Ons werk voor klanten ... 5
3.2. Samen met stakeholders ... 6
3.3. Ons werk met vertrouwen vooruit ... 8
3.4. Medewerkers in hun kracht ... 9
3.5. Vooruit met digitalisering ... 10
4. Borging met toezicht en advies ... 11
4.1. Raad van Toezicht ... 11
4.2. Commissie Accreditaties ... 11
4.3. College van voorzitters bezwarencommissie ... 12
4.4. Ministerie van Economische Zaken en Klimaat ... 12
4.5. Raad van bestuur ... 12
4.6. Strategisch Adviesforum ... 13
4.7. Gebruikersraad ... 13
4.8. RvA Onpartijdigheidsoverleg ... 13
4.9. Multilateraal Agreement Committee van de EA ... 13
4.10. Leden van bestuursorganen en adviescommissies ... 13
5. Ons werk in cijfers ... 15
5.1. Verleende accreditaties ... 15
5.2. Nieuwe accreditaties ... 15
5.3. Uitbreidingen ... 16
5.4. Verlichte regimes ... 16
5.5. Geschillen, schorsingen en intrekkingen ... 16
5.6. De behandeling van klachten ... 18
5.7. Meldingen en signalen ... 19
5.8. De behandeling van bezwaren en Woo-verzoeken ... 19
6. Financieel jaaroverzicht ... 20
6.1. Jaarrekening ... 20
7. Interview met Heinrich Winter ... 22
8. Interview met Marijke Paalvast ... 24
9. Interview met Nic Hendriks ... 26
10. Colofon ... 28

1. Met vertrouwen verhelderen

2023 was een jaar met conflicten en crises, de val van het kabinet en kleiner mooi en minder fraai nieuws dichterbij. Tegen die achtergrond met onzekerheden is een robuust en toekomstgericht kwaliteitssysteem van groot belang. Daaraan heeft de RvA een waardevolle bijdrage geleverd. Een terugblik van de raad van toezicht en de raad van bestuur.

Van de Raad van Toezicht
2023 was een roerig jaar. Met conflicten en crises, nationaal en internationaal en dat heeft direct effecten voor het economisch verkeer. Tegen die achtergrond met onzekerheden is een robuust en toekomstgericht kwaliteitssysteem van groot belang. Daaraan heeft de RvA een waardevolle bijdrage geleverd, bijvoorbeeld op het terrein van digitalisering en duurzaamheid. Tegelijkertijd is het belangrijk dat het dagelijkse werk voor onze klanten blijft doorgaan om bij te dragen aan het vertrouwen in producten en diensten in onze samenleving.

Een duurzame en digitale transformatie is een complex proces. Zorgvuldigheid is daarbij belangrijk. De RvA doet dit met kleine stapjes en in goede dialoog met stakeholders als de medewerkers, klanten en het beleidsministerie van Economische Zaken en Klimaat.

De raad van toezicht is in elke vergadering geïnformeerd over de voortgang van de ingezette verandertrajecten en stelt zich daarbij op als een kritisch klankbord. We zijn blij met de herbenoeming van beide bestuurders op 22 juni 2023 voor een termijn van vier jaar. Ook er is veel waardering voor de open en constructieve gesprekken die wij met de in 2023 nieuw samengestelde Ondernemingsraad van de RvA konden voeren. De raad van toezicht ziet 2024 met vertrouwen tegemoet.

Yvonne van Rooy
Voorzitter raad van toezicht

Van de Raad van Bestuur
De voortdurende oorlog in Oekraïne, de aanslagen in Israël en de vergeldingsacties in Gaza; 2023 was een jaar van grote nieuwsfeiten. Het jaar waarin de bevolking van India groter is dan die van China. De aanloop van de presidentsverkiezingen in de VS. De kroning van Charles III in het Verenigd Koninkrijk. Ook viel het kabinet. De uitkomsten van de daaropvolgende verkiezingen blijken een flinke uitdaging voor het te vormen nieuwe kabinet. Ook was er kleiner nieuws en leed, zoals de dassen die het treinverkeer in Nederland stil legden.

Onzekerheden lijken hiermee een constante te worden. Een gegeven waarmee we moeten leren leven in dit land met - nog steeds - een grote welvaart. De vraag is in welke mate we bereid zijn tot risicoadaptie.

Uiteindelijk is 2023 een goed jaar geweest voor de RvA, omdat het een jaar was waar we met alle collega's veel hebben gerealiseerd. Met elkaar hebben we hard gewerkt aan het bedienen van onze klanten en het verbeteren van diverse werkprocessen. Daarmee droegen we bij aan de gerichte realisatie van onze strategische doelstellingen. Als stichting (zonder winstoogmerk) is de uitkomst in financiële zin een licht negatief resultaat. 2023 was ook een jaar waarin duidelijk werd dat een bepaalde omvang van doorstroom van personeel een vast gegeven is. Het bestuur bedankt het HR-team voor de slagvaardige werving van nieuwe collega's én alle collega's voor de extra inzet, het bijspringen waar nodig en het inwerken van nieuwe collega's.

Roeland Nieuweboer
Joep de Haas
Raad van bestuur

2. De strategische update

In 2023 vond een tussentijdse evaluatie van het Strategisch Plan 2021-2025 plaats met de raad van toezicht. Het bestuur en de raad van toezicht concludeerden dat de bestaande strategie meer dan voldoende robuust is als basis om op verder te bouwen.

Aandachtspunten zijn er zeker, zoals informatiebeveiliging en de adaptie van de digitalisering door medewerkers. Verder is er een gezamenlijk bewustzijn dat het belangrijk is om de ontwikkelingen vanuit de Europese Commissie actief te volgen. Dat is noodzakelijk, omdat het aantal gebieden waarop wetgeving wordt ontwikkeld groot is. Denk aan de Digital Services Act, Digital Markets Act en de Artificial Intelligence Act. Ook op andere gebieden zijn er onderwerpen waar de Europese Commissie aan werkt, zoals het veilig parkeren in parkeergarages. Om efficiënter en effectiever te opereren, kan mogelijk de samenwerking met andere buitenlandse accreditatieinstellingen worden gezocht. Bijvoorbeeld voor het volgen van ontwikkelingen, het vinden van mogelijke aangrijpingspunten voor accreditatie en aangelegenheden waar in een vroeg stadium aan de inzet van accreditatie wordt gedacht.

Dit is wat we doen en waar we voor staan
Bij de RvA handelen we bewust vanuit onze missie en visie. Met collega's, het MT en bestuur zijn de missie, visie en het strategisch plan regelmatig onderwerp van gesprek. Met nieuwe collega's wordt expliciet stilgestaan bij de betekenisgeving van het werk van de RvA voor de maatschappij en in het economische handelsverkeer.

Onze missie en visie
Burgers en bedrijven willen kunnen vertrouwen op de kwaliteit van producten en diensten. Met accreditatie verrijken wij dat vertrouwen.
Dagelijks beoordelen wij de competente, consistente en onpartijdige bedrijfsuitoefening van bedrijven en instellingen. Deze bedrijven en instellingen testen, inspecteren en certificeren. Zij hebben een cruciale rol in de kwaliteit van producten en diensten. Wij doen ons werk op een deskundige, transparante en onbevooroordeelde wijze. Met een accreditatieverklaring bevestigen wij ons vertrouwen. Dit draagt bij aan een duurzame en goed functionerende internationale samenleving met open handelsverkeer en ruimte voor innovatie.

Strategie
Bij de RvA houden we vast aan onze organisatiestrategie. De hoofdpunten zijn:

- We willen relevant en toekomstbestendig zijn door markt- en klantgerichter te werken en met nieuwe waarde proposities. We willen klanten helpen te leren, we werken aan een betere dienstverlening en kortere doorlooptijden.
- Daarvoor hebben wij competente mensen en Krachtige Teams nodig. Daar investeren we in.
- Communicatie is heel belangrijk. Het opent deuren naar (nieuwe) netwerken en vergroot de bekendheid met accreditatie.
- We zijn ons bewust van het belang van informatieveiligheid in het kader van de belangen van onze klanten en onze reputatie.
- We werken samen met publieke toezichthouders en beleidsdepartementen, met als doel een sterk toezichtstelsel en de versterking van de kwaliteitsinfrastructuur.

"Met accreditatie verrijken wij ieders vertrouwen in de kwaliteit van producten en diensten"

3. Ons werk

3.1. Ons werk voor klanten

Om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen, ontwikkelt de RvA zich continu. Van accreditatie tegen nieuwe normen tot het aangaan van nieuwe samenwerkingen.

Betrouwbaarheid claims in EN-ISO/IEC 17029
In 2023 is de eerste accreditatie voor de nieuwe norm EN-ISO/IEC 17029 uitgereikt. Met deze norm is het mogelijk voor organisaties om te worden geaccrediteerd voor validatie- en verificatieactiviteiten die gaan over de betrouwbaarheid van informatie die is vastgelegd in claims of uitspraken. Denk bijvoorbeeld aan claims of uitspraken in rapporten of verklaringen over energiebesparing, CO2-emissies, maatschappelijk verantwoord ondernemen, een footprint of een algemene verklaring over de eigenschappen die een product heeft.

De 17029 norm speelt momenteel een grote rol bij het EU-Emission Trading System (EU-ETS). Deze norm gaat ook een rol spelen bij het reduceren van emissies in de scheepvaart. Momenteel is dat nog geen harde verplichting.

Verificatie van broeikasgassen in EN-ISO/IEC 17029
Eind 2023 zijn alle afgegeven accreditaties voor de verificatie van broeikasgassen overgegaan naar de EN-ISO/IEC 17029. De RvA is ondertekenaar van de Multilaterale overeenkomst van EA voor deze norm.

Een mogelijk nieuw werkgebied voor de EN-ISO/IEC 17029 is de verificatie van milieujaarrapportages volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Deze Europese regeling is in 2023 gepubliceerd en biedt de mogelijkheid voor lidstaten om accreditatie van verificatie-instellingen mogelijk te maken. De RvA is in contact met diverse partijen, waaronder het ministerie van Financiën en het eigen ministerie van EZK, om deze optie voor Independent Assurances Services Providers (certificerende instellingen) in Nederland mogelijk te maken.

Cyber security norm ISO 62443
De oproep voor de ontwikkeling van accreditatie voor de industriële cybersecuritynorm ISO 62443 uit 2022 heeft geleid tot een ontwikkelproject voor een tweetal instellingen. Deze industriële cybersecuritynorm beschermt vitale processen en infrastructuur tegen (digitale) dreigingen en is een verbijzondering van de ISO 27001.

Dit ontwikkelproject is door de RvA in 2023 gestart en is nog in uitvoering; de certificerende instellingen hebben meer tijd nodig om hun aanvraag tot accreditatie goed in orde te hebben. We vermoeden dat er al meer met deze norm wordt gewerkt, maar nog niet onder accreditatie.

Pilot norm voor biobanken
In 2023 is er ook hard gewerkt aan de ontwikkeling voor de accreditatie van biobanken. Biobanken zijn er voor de opslag van biologisch materiaal en van groot belang voor medisch-wetenschappelijk onderzoek. Hoe meer gegevens en materiaal beschikbaar zijn, hoe beter er onderzoek kan worden gedaan.

Drie instellingen nemen deel aan de pilot en zijn in de voorbereidende fase voor de accreditatiebeoordeling. Inmiddels hebben een training en workshops van deskundigen plaatsgevonden. Vanuit EA en ILAC is de Multilaterale overeenkomst voor de biobanken opgezet, waar de RvA zich voor kan aanmelden na het verlenen van de eerste accreditatie.

Samenwerking met RDI voor Cyber Security Act
Met de Rijksdienst Digitale Infrastructuur (RDI) is een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor het gezamenlijk uitvoeren van beoordelingen in het kader van de Cyber Security Act (CSA). Eind 2023 is

het eerste schema door de Europese Commissie vastgelegd in een Implementing Act. ENISA, de EU Agency for Cybersecurity heeft een centrale rol gekregen in het 'certification framework' door de technische basis voor certificering voor te bereiden. De RvA heeft hieraan meegewerkt via de EA.

Nieuwe normversies ISO 15189:2022 en ISO 17043:2023
Voor de ISO 15189:2022 voor medische laboratoria en de ISO 17043:2023 voor organisatoren van ringonderzoeken zijn nieuwe versies van de accreditatienormen verschenen. In 2023 heeft de RvA de transitieprojecten opgezet voor deze normen, de betreffende instellingen zijn geïnformeerd en beoordelaars zijn getraind op het toepassen van de nieuwe normen.

De transitie voor de 15189 loopt tot eind 2025, die van de 17043 tot eind mei 2026. Aanvankelijk waren er problemen op EU-niveau met de harmonisatie van de normen, deze zijn begin 2024 deels opgelost. De RvA heeft vertrouwen in een goed verloop.

Pilot aangekondigde uitbreidingsaanvragen
Al langer maken klanten hun wens kenbaar aan de RvA voor een kortere doorlooptijd van uitbreidingsaanvragen, ter uitbreiding van hun 'scope'. Hun belang voor een kortere 'time to market' is groot, omdat hun directe klanten erom vragen. De RvA neemt deze wens serieus en heeft daarom actie ondernomen.

In 2019 en 2020 is gewerkt aan het verkorten van de doorlooptijden en in 2023 zijn collega's bij de afdeling Operations aan de slag gegaan met een hele nieuwe aanpak in de vorm van een pilot, in samenwerking met een drietal klanten.

Doel is om de afhandeling te versnellen en het verwachtingsmanagement te verbeteren door vooraf beoordelaarscapaciteit te reserveren. Dit is niet vrijblijvend voor de klant; deze committeert zich daarmee aan een tijdige aanlevering van de benodigde documenten. We zien dat deze aanpak leidt tot een aanzienlijke verkorting van de doorlooptijd.

In 2023 voert het projectteam een grotere pilot uit met meerdere klanten. Als deze pilot slaagt, wordt de nieuwe werkwijze geïmplementeerd en beschikbaar gemaakt voor alle klanten.

Wegwijs-trainingen
De RvA heeft in 2023 de 'Wegwijs'-trainingen voor klanten voortgezet. Tijdens deze trainingen maken nieuwe klanten en nieuwe collega's van bestaande klanten kennis met de RvA. Met deze bijeenkomsten willen we bereiken dat klanten begrijpen wat de rol en de aanpak is van de RvA en dat ze zich vertrouwd voelen met de RvA. We zien dat de komst naar ons kantoor merkbaar drempelverlagend werkt. De klant neemt gemakkelijker contact met ons op.

In totaal zijn in 2023 zes trainingen georganiseerd. Vijf sessies voor medewerkers van bestaande klanten en één voor medewerkers van nieuwe klanten. De training wordt door de deelnemers zeer gewaardeerd.

3.2. Samen met stakeholders

Samen met onze stakeholders zorgen we ervoor dat de kwaliteitsinfrastructuur relevant, toekomstbestendig is.

De kracht van de kwaliteitsinfrastructuur
Met het Nederlandse normalisatie instituut NEN en de instellingen en bedrijven die testen, inspecteren en certificeren maakt de RvA deel uit van de kwaliteitsinfrastructuur. Deze instellingen en bedrijven zijn voor een groot deel vertegenwoordigd in twee brancheorganisaties: Fenelab (Federatie van Nederlandse Laboratoria) en NVCI (Nederlandse Vereniging van Certificerende Instellingen). Naast

technisch-beleidsmatige overleggen voert het bestuur van de RvA meer bestuurlijk georiënteerde overleggen met de besturen van Fenelab, de Vereniging van Schemabeheerders en NVCI.

Ook onderhouden wij een relatie met het Van Swinden Laboratorium (VSL) dat niet alleen geaccrediteerd is, maar ook partner als nationaal metrologisch instituut binnen de Nederlandse kwaliteitsinfrastructuur. Wij ervaren de overleggen als zeer nuttig omdat de juiste onderwerpen keer op keer op tafel komen.

Kennis geeft inzicht
Het afgelopen jaar hebben we uitgebreid gesproken over de signaalrapportage van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) 'Meer inzicht in en toezicht op certificering'.

Ook heeft de RvA in de zomer van 2023 een 'Round Table'-sessie georganiseerd met enkele directeuren en bestuurders van certificerende instellingen en vertegenwoordigers uit de lab-wereld. De Inspecteur-Generaal van de ILT, Mattheus Wassenaar, en professor dr. Heinrich Winter van de Rijksuniversiteit van Groningen waren ook aanwezig. Doel was te komen tot een wederzijds inzicht in de verschillende werelden. De bijeenkomst was geslaagd en voorzag in de behoefte.

Eind 2023 heeft een breder overleg met de deelnemers van de kwaliteitsinfrastructuur plaatsgevonden om een gezamenlijke kernboodschap te formuleren. In 2024 komt hierop een vervolg.

Samenwerking met ministeries
De RvA ziet de ministeries als belangrijke stakeholders, met een bijzondere positie voor het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). De plaatsvervangend secretaris-generaal (pSG) vervult de rol van eigenaar en ziet toe op de continuïteit van de RvA als organisatie. De Directie Mededinging en Consumenten (MC) is stelselverantwoordelijk voor conformiteitsbeoordeling en accreditatie. Daarnaast is MC opdrachtgever van de RvA en daarmee verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke taken door de RvA.

Wij ervaren veel steun van het ministerie voor de inzet van accreditatie als beleidsinstrument. Het ministerie heeft goed zicht op onze diverse beleidsontwikkelingen en is zeer betrokken. De RvA participeert ook in een overleg met uitvoeringsorganisaties dat wordt voorgezeten door de pSG van het ministerie. Het gaat over de verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Dit overleg is geïnitieerd naar aanleiding van de Toeslagenaffaire.

In 2023 heeft de RvA een stevig beleidssignaal aan zeven ministeries gestuurd. Kern van de boodschap is dat bij de inzet van zelfregulering, lees testen of certificering onder accreditatie, de oorspronkelijke beleidsdoelstellingen niet altijd worden gehaald. Naar aanleiding van de brief is er contact tussen de RvA en de aangeschreven ministeries.

In het kader van de nieuwe Europese CSRD regelgeving kan de nationale wetgever ruimte bieden aan Independent Assurance Services Providers, dat zijn certificerende instellingen, om diensten aan te bieden aan bedrijven die CSRD-plichtig zijn vanaf boekjaar 2025. De Nederlandse wetgever biedt vooralsnog die ruimte niet aan de certificerende instellingen, wel aan de accountantskantoren. De RvA heeft als onafhankelijke toezichthouder het ministerie van Financiën in ieder geval bewust gemaakt van het bestaan en de mogelijkheden van de mogelijke rol van certificerende instellingen.

Ongevallen in de historische zeilvaart
In 2016 kwamen drie Duitse toeristen om het leven toen een deel van de voorste mast van een historische klipper afbrak. Dit ongeval is toen onderzocht door de Onderzoeksraad voor de Veiligheid (OvV). De OvV heeft vervolgens aanbevelingen gedaan aan de Vereniging voor Beroepschartervaart BBZ, de geaccrediteerde keuringsinstanties, de Inspectie Leefomgeving en Transport en de RvA. De minister van Infrastructuur en Waterstaat heeft deze aanbevelingen in een brief aan de Tweede Kamer overgenomen.

De OvV heeft in 2023 een vervolgonderzoek gedaan naar de veiligheid van de historische zeilvloot vanwege twee ongelukken met dodelijke afloop aan boord van historische zeilschepen in 2022. Op beide schepen kwam de giek terecht op passagiers. De OvV stelt in het laatste rapport dat de veiligheid op de schepen niet is toegenomen door gebreken in het toezicht. Het eerdere onderzoek van de OvV zette wel aan tot initiatieven maar met onvoldoende resultaat. Voor de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), de betrokken brancheverenigingen en de schippers en ook voor de RvA ligt er een opgave om tot verbetering van het toezicht te komen.

De RvA trekt zich de uitkomsten van het rapport aan en participeert actief in de door de minister opgerichte bestuurlijke taskforce. Deze taskforce zet zich ervoor in dat passagiers in 2024 weer met een gerust gevoel aan boord van deze schepen kunnen gaan. De RvA heeft in 2023 en 2024 veel gedaan aan de bestuurlijke en operationele afstemming met de ILT en het behandelen van het proces rondom de schorsing van één van de keuringsinstanties.

Buitenlandse samenwerking en ondersteuning
De RvA is sinds jaar en dag actief in het buitenland. Dat past bij onze ambitie om een betekenisvolle rol op het internationale accreditatiepodium te spelen. Naast het lidmaatschap van de Executive Board van de European Co-operation for Accreditation (EA) is de RvA betrokken bij beoordelingen in diverse landen. Zo worden we gevraagd bij klanten in Japan, Kenia en Rwanda. Bovendien werken we mee aan de internationale beleidsontwikkeling van accreditatie, zoals harmonisatie.

De RvA draagt bij aan het versterken van de organisatieontwikkeling van verschillende Europese accreditation bodies. Dat doen we vanuit het oogpunt van de relevantie en toekomstbestendigheid van accreditatie als instrument. Daarvoor heeft de organisatieontwikkeling van accreditation bodies in zijn geheel op Europees niveau een impuls nodig.

"Kennisdeling binnen de EA draagt bij aan het internationale handelsverkeer"

Werk voor de Europese Commissie (EC)
We hebben namens de European co-operation for Accreditation (EA) denkkracht voor de EC geleverd over de implementatie van de Cyber Resilience Act (CRA). De CRA stelt cybersecurity-eisen aan draadloos communicerende apparaten. Onze adviezen betreffen de relatie tussen certificering voor de CRA en de Cyber Security Act (CSA), waarbij een certificaat kan worden ingezet voor beide Acts. De inzet heeft de RvA geleverd via een Task Force Group van de EA.

Een ander adviesonderwerp is Ecodesign in relatie tot CE-markeringen. De EC is bezig met de uitbreiding van eisen voor hergebruiksnormen ten behoeve van recycling. De RvA heeft onder meer meegedacht over duurzaamheidsmodules.

De RvA is daarnaast direct bevraagd door de EC over de Green Claims Directive. Betrouwbaarheid van de claims is immers heel belangrijk voor de EC. Deze trajecten bieden de RvA de kans om in een voortijdig stadium van Europese regelgeving mee te denken en vervolgens zaken 'aan de voorkant' goed te regelen. Voor deze werkzaamheden ontvangt de RvA een vergoeding van de EA.

3.3. Ons werk met vertrouwen vooruit

Bij de RvA zijn we kritisch op wat we doen. Het geeft ons inzicht in wat we kunnen verbeteren. Daarom zijn we steeds in gesprek met vertegenwoordigers van onze klanten en stakeholders.

Een betrokken Gebruikersraad
In 2023 heeft de RvA twee keer overleg gehad met de vertegenwoordigers van onze klanten in de Gebruikersraad. In de Gebruikersraad is de verbinding verstevigd door meer diepgaande gesprekken. We spreken met hen over key performance indicators, bijvoorbeeld voor doorlooptijden, en wisselen ervaringen en kennis uit over ontwikkelingen in de markt.

De Gebruikersraad vindt efficiency belangrijk en ondervraagt de RvA hierop constructief-kritisch. Onderwerpen zoals een beoordelingsprogramma, de arbeidsmarkt, de toepassing van niet-geharmoniseerde normen, duurzaamheid, informatieveiligheid en bijwoningen komen ook in het overleg aan de orde. De pilot aangekondigde uitbreidingsaanvragen is ook onderwerp van gesprek geweest in de Gebruikersraad.

Verder praat de RvA de Gebruikersraad bij over de implementatie van de digitalisering en de performance. De Gebruikersraad heeft positief geadviseerd over de tarieven in 2024.

Strategisch Adviesforum over duurzaamheid
De RvA mocht in oktober 2023 stakeholders ontvangen om over duurzaamheid te praten. Aanwezig waren vertegenwoordigers uit de lab-wereld, het bedrijfsleven, de overheid en schemabeheerders.

Er is in de sessie gesproken over de mogelijkheden die wij allen hebben om bij te dragen aan een duurzamere wereld, ook als kwaliteitsinfrastructuur. Veel gehoord was het belang van normontwikkeling op het gebied van duurzaamheid en de mogelijkheid duurzaamheidsvragen mee te nemen in de wijze van beoordelen. Opvallend is het grote aantal schema's dat door de RvA wordt gehanteerd waarin duurzaamheidsaspecten zijn opgenomen.

De output van het Strategisch Adviesforum Duurzaamheid wordt in 2024 gebruikt voor het uitwerken van het duurzaamheidsbeleid. Voor het verkleinen van de eigen footprint wordt ingezet op vormen van duurzaam reizen, minder printen en afval scheiden op kantoor.

"Samen met onze stakeholders zijn we scherp op wat we doen en waar het beter kan"

Onpartijdigheidsoverleg
Het is belangrijk dat de RvA onpartijdig is in haar handelen. Het betrekken van belanghebbenden bij het proces voor het borgen van de onpartijdigheid sluit aan bij de norm ISO/IEC 17011 waar de RvA aan moet voldoen.

Onder leiding van de vicevoorzitter van de raad van toezicht van de RvA hebben de acht deelnemers van het onpartijdigheidsoverleg, dit zijn vertegenwoordigers van stakeholders van de RvA, een door het management opgestelde risicoanalyse over de onpartijdigheid van de RvA bediscussieerd.

De totstandkoming van en de methodiek achter de risicoanalyse is op voorhand door een onafhankelijke externe accountant getoetst.

3.4. Medewerkers in hun kracht

We vinden de ontwikkeling van onze medewerkers belangrijk. Daarom investeren we in mensen en in performance management.

In 2023 is weer flink geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers. Doel is te komen tot meer autonomie, veerkracht en een betere samenwerking binnen en tussen de verschillende teams, onze zogenaamde Krachtige Teams. Dit doen we, omdat de RvA sterke teams nodig heeft om haar ambities waar te maken.

Performance management

Eén van de thema's was de wisselwerking tussen de Krachtige Teams en het MT. Van de Krachtige Teams wordt een gerichte bijdrage verwacht aan de realisatie van de strategische doelstellingen. Dit gebeurt onder de noemer Performance management. Vanuit dit concept worden individuele ontwikkeldoelstellingen en teamdoelstellingen geformuleerd die een leidraad vormen in het dagelijks werk. Met deze performance management cyclus zijn we een nieuwe weg ingeslagen die past bij onze organisatiefilosofie en het werken met Krachtige Teams.

In de Krachtige Teams beleggen we meer eigenaarschap bij de collega's en in het team. We leggen de regie op de persoonlijke ontwikkeling in werkverband bij de mensen zelf. Door een nadrukkelijke koppeling met de strategie vergroot het bewustzijn in de totale context en met name op het gebied van de bedrijfsvoering. Merkbaar is een toename van nieuwe creatieve ideeën die bijdragen aan de organisatiedoelstellingen van de RvA.

Medewerkersonderzoek
Eind 2022 heeft een medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Met een respons van 87% gaf dit onderzoek een goed beeld van hoe de medewerkers hun werkzaamheden en het werken bij de RvA beleven. In 2023 zijn het MT en bestuur met de Krachtige Teams in gesprek gegaan over de uitkomsten van het onderzoek.

De beleefde werkdruk is één van de belangrijkste topics. Ook de 'open en eerlijke communicatie' en de 'rol en bevoegdheden van de Krachtige Teams' worden belangrijk gevonden. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden met alle Krachtige Teams over sociale en psychologische veiligheid binnen de teams en binnen de RvA. Een ervaren trainer heeft dit begeleid.

Arbeidsmarkt
In 2023 zijn veel vacatures ingevuld. De RvA heeft 12 nieuwe collega's aangenomen. Daarnaast zijn 12 mensen tijdelijk ingehuurd voor de verschillende strategische programma's als Informatiegestuurd Werken (IGW) en ter vervanging bij ziekte.

Vanwege doorlopende vacatures heeft het MT in 2023 besloten om structureel twee fte vrij te maken om de onderbezetting op de afdeling Operations beter te kunnen opvangen. Op deze afdeling zijn in 2023 tien mensen naar een baan buiten de RvA vertrokken; dat is bijna één derde van de Operations-teams en dit zorgt voor frictie. In totaal verlieten 17 mensen de RvA.

Eind 2023 waren er bij de RvA 109 medewerkers in vaste dienst (gemiddeld 2023: 97 fte). Van de 109 medewerkers die eind 2023 in dienst waren, zijn 72 vrouw en 37 man. De gemiddelde leeftijd van de mannen is 52 jaar en van de vrouwen 44 jaar. Daarnaast is er een pool van circa 30 externe gecontracteerde lead assessoren en circa 530 externe inhoudelijke deskundigen uit het werkveld.

Binding tussen interne en externe medewerkers
Voor de technical assessoren en technical experts van de ISO 17025 heeft de RvA in 2023 twee bijeenkomsten met medewerkers van de RvA georganiseerd. Doel is om meer binding te realiseren tussen de technical assessoren en technical experts en de medewerkers van de RvA.

De bijeenkomsten zijn goed bezocht. Naast technisch inhoudelijke onderwerpen hebben we gesproken over de RvA-strategie en 'klanten helpen leren'.

Ondernemingsraad
Begin 2023 is een nieuw samengestelde Ondernemingsraad van start gegaan. De relatie tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder kenmerkte zich in 2023 door een open dialoog en goede samenwerking. De Ondernemingsraad was het afgelopen jaar betrokken bij bovenstaande HR-onderwerpen en is uitgebreid meegenomen in onderwerpen, zoals de implementatie van de strategie en de afschaffing van de regeling voor de verplichte collectieve vrije dag in het voorjaar. Het bestuur bedankt alle OR-leden voor hun inzet.

3.5. Vooruit met digitalisering

De RvA wil met de juiste informatie de juiste beoordelingen uitvoeren. Daarom hebben wij, met steun van het ministerie van EZK, het programma Informatiegestuurd Werken opgezet.

Om richting te geven aan het programma Informatiegestuurd Werken, heeft de RvA een werk-visie opgesteld. Deze luidt als volgt: ‘We zetten ons ervoor in om met de juiste informatie transparanter en beter onderbouwd risico gestuurd te beoordelen. Dat stelt ons in staat accreditatiebesluiten te nemen, zodanig dat voor alle stakeholders de waarde van accreditatie relevant is en blijft en wij tegelijkertijd een betere en nieuwe dienstverlening leveren’.

Met deze werk-visie zetten we de kern neer van wat Informatiegestuurd Werken moet gaan betekenen voor de RvA.

Programma Informatiegestuurd Werken
In 2023 is veel aandacht besteed aan een vernieuwende programma-opzet, de voorlichting van collega’s en het formuleren van de genoemde visie.

In de eerste fase van het programma hebben we de technische infrastructuur, de data-architectuur met bijbehorende data-governance en de ontsluiting van de interne data naar een datawarehouse gerealiseerd.

Uiteindelijk willen we in verschillende fasen de inhoud van het dagelijks werk bij onze klanten beter kunnen monitoren, bijsturen en uiteindelijk ‘voorspellen’. Met de hulp van experts worden daarvoor nu de eerste stappen gezet.

Processen verbeteren
Naast onze focus op de techniek hebben we veel oog voor de veranderingen die Informatiegestuurd Werken met zich meebrengt. We voorzien een grote impact op het dagelijks werk bij de RvA en op de relatie met onze klanten. Eén van de doelstellingen die we willen bereiken, is de harmonisatie binnen het beoordelingsproces. Daarvoor is eind 2023 een project opgestart.

Ook zijn we de digitalisering van ons primaire proces aan het bewerkstelligen. Dit is een belangrijke voorwaarde en de basis voor het Informatiegestuurd Werken. De Prisma aanvraagtool werkt goed, de Prisma rapportagetool is gerealiseerd en zit in de fase van verfijning en de Prisma planningstool wordt verder verbeterd.

Binnen de RvA is er een sterk bewustzijn omtrent informatiebeveiliging. Het is een onderwerp dat continu aandacht, vernieuwing van beleid en maatregelen nodig heeft. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid is een belangrijke leidraad en biedt bovendien tooling voor audits.

“We willen het werk van onze klanten in verschillende fasen kunnen monitoren, bijsturen en voorspellen”

4. Borging met toezicht en advies

De RvA mag en moet in een hoge mate van zelfstandigheid functioneren. Toezicht op ons werk en advies bij de besluitvorming over accreditatie zijn daarbij van groot belang.

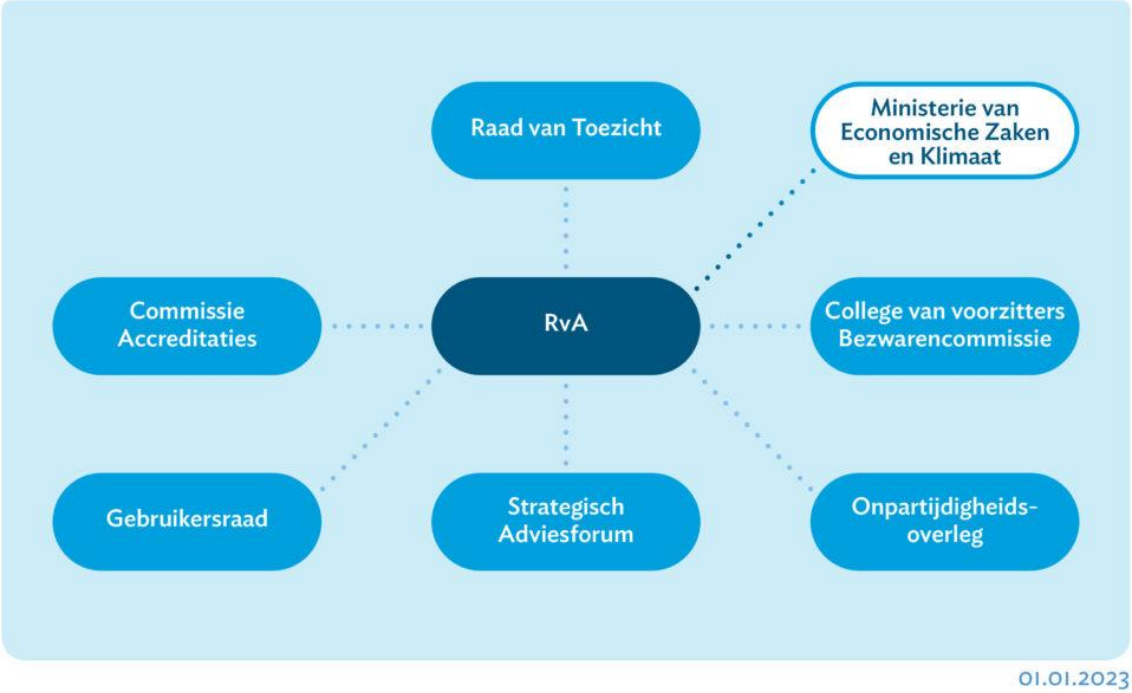
4.1. Raad van Toezicht

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

4.2. Commissie Accreditaties

De commissie accreditaties bestaat uit vijf leden. Zij zijn benoemd op basis van hun deskundigheid op accreditatiegebied, integriteit en onafhankelijkheid. De commissie heeft als taak om het bestuur te

adviseren over het verlenen van accreditaties. Daarnaast heeft zij de bevoegdheid om het bestuur te adviseren over schorsingen en intrekkingen van accreditaties. Na zes jaar lid te zijn geweest, heeft prof. dr. Bert Bakker in 2023 afscheid genomen van de commissie accreditaties. De RvA is de heer Bakker zeer erkentelijk voor zijn bijdragen aan de kwaliteit van de adviezen van de commissie accreditaties. Op 1 juni 2023 is prof. dr. Hans Kristian Ploos van Amstel als opvolger van Bert Bakker benoemd als lid van de commissie accreditaties.



4.3. College van voorzitters bezwarencommissie

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

4.4. Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

De RvA moet voldoen aan de relevante bepalingen van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de Europese Verordening 765/2008. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) houdt daar toezicht op. Elke vijf jaar vindt een wettelijke evaluatie plaats van de RvA als zelfstandig bestuursorgaan.

Voor controle op de inhoudelijke kant van het werk kan het ministerie van EZK vertrouwen op de peerreviews vanuit de European Co-operation for Accreditation (EA), die de RvA eens per vier jaar ondergaat.

4.5. Raad van bestuur

De raad van bestuur is onder meer verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen en de bedrijfsvoering van de RvA. Op 22 juni 2023 zijn beide bestuurders, Roeland Nieuweboer (bestuursvoorzitter) en Joep de Haas (bestuurslid) voor vier jaar herbenoemd. Het tweehoofdige

bestuursteam wordt onder andere geadviseerd door het Strategisch Adviesforum, de gebruikersraad en het RvA Onpartijdigheidsoverleg.

4.6. Strategisch Adviesforum

Het Strategisch Adviesforum is in 2022 opgericht om themagericht met belanghebbenden in dialoog te gaan over bepaalde maatschappelijke opgaven. De samenstelling van deelnemers aan het Strategisch Adviesforum is deels wisselend, afhankelijk van het geagendeerde thema.

Een aantal van onze belanghebbenden nodigen wij uit voor iedere bijeenkomst: het ministerie van EZK, NEN, Fenelab, NVCi, de Vereniging van Schemabeheerders en vertegenwoordigers van de medische laboratoria. Naast de vaste leden kunnen ook andere belanghebbenden bij bijeenkomsten aanschuiven als zij affiniteit met het gekozen thema hebben.

In 2023 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden in het teken van duurzaamheid.

4.7. Gebruikersraad

De gebruikersraad bestaat uit vertegenwoordigers van onze directe klanten en adviseert de RvA over de tarieven, de servicegraad en de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast hebben we de gebruikersraad geïnformeerd over de digitaliseringsprojecten die in (door)ontwikkeling zijn. Ook zijn onderwerpen als business development en gezamenlijke ontwikkeltrajecten met klanten aan de orde gekomen, de krapte op de arbeidsmarkt, de pilot 'Aangekondigde uitbreidingsaanvragen' en de stand van zaken van het programma Informatiegestuurd Werken.

4.8. RvA Onpartijdigheidsoverleg

Het is belangrijk dat de RvA onpartijdig is in haar handelen. Het betrekken van belanghebbenden bij het proces voor het borgen van de onpartijdigheid sluit aan bij de norm waaraan de RvA moet voldoen; de ISO/IEC 17011. In 2022 is, vanwege de herziene opzet van het (voormalig) Adviespanel Belanghebbenden, het RvA Onpartijdigheidsoverleg als pilot ingesteld om de onpartijdigheid van de RvA te toetsen en het bestuur hierover te adviseren. De pilotfase van de herziene opzet is in 2023 geëvalueerd. Daarbij is vastgesteld dat de pilot geslaagd is en het RvA Onpartijdigheidsoverleg de komende jaren een vervolg krijgt.

4.9. Multilateraal Agreement Committee van de EA

Om ondertekenaar van de Multilateral Agreement (MLA) van EA te blijven, moet de RvA aan de eisen van de Europese Verordening 765/2008 en de internationale norm ISO/IEC 17011 voldoen. Elke vier jaar wordt de RvA door een onderzoeksteam van EA in de vorm van een peerreview beoordeeld. In 2021 heeft voor het laatst een peerreview plaatsgevonden, met positieve uitkomsten. Eind 2025 staat een volgende peerreview gepland.

4.10. Leden van bestuursorganen en adviescommissies

In dit overzicht staan de samenstellingen van de bestuursorganen en adviesgremia op 1 maart 2024.

Raad van toezicht

- ir. Ineke Mastenbroek (vicevoorzitter)
  3e termijn tot 14 maart 2025

- Jaap van den Heuvel
  3e termijn tot 1 augustus 2026
- Ron de Mos
  2e termijn tot 15 oktober 2026
- Peter van Rhede van der Kloot
  3e termijn tot 31 augustus 2026

Het verslag van de raad van toezicht over 2023 staat in het Financieel verslag 2023 van de RvA, dat is te downloaden van rva.nl/jaarverslagen. In dit verslag staat ook meer informatie over de leden van de raad van toezicht en hun nevenfuncties.

Raad van bestuur
- Mr. Roeland Nieuweboer (*voorzitter*)
- Mr. Joep de Haas (*lid*)

Commissie accreditaties
- Ir. Kees Pasmooij *(voorzitter)*
- Dr. Guillaume Counotte
- Prof. dr. Hans Kristian Ploos van Amstel
- Prof. dr. Mariëlle Stoelinga
- Prof. dr. ir. Petra de Weerd-Nederhof

College van voorzitters bezwarencommissie
- Mr. Aniel Pahladsingh
- Drs. Arend Koenes

Gebruikersraad
- Dr. Sylvia Bruisten (*medische laboratoria*)
- Drs. Jörgen van den Ende MBA (*Fenelab*)
- Ing. Ties Joosten (*Fenelab*)
- Ir. Olaf van Panhuys *(NVCi)*
- Wim van Vreeswijk *(NVCi)*
- Vacature (medische laboratoria)

RvA Onpartijdigheidsoverleg
- Dr. ir. Ineke Mastenbroek, vicevoorzitter raad van toezicht RvA (*voorzitter*)
- Ir. Kees Pasmooij, commissie accreditaties (*RvA*)
- Drs. Arend Koenes *(college van voorzitters bezwarencommissie)*
- Mr. drs. Anne-Mieke Den Teuling (*Ministerie van EZK*)
- Vacature (*Fenelab*)
- Ir. Nic Hendriks (*NVCi*)
- Dr. Ruben Baumgarten (*medische laboratoria)*
- Ir. Frans Stuyt (*VvS*)

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

Graag bedanken we alle leden en deelnemers voor hun inzet en waardevolle adviezen in 2023.

5. Ons werk in cijfers

Dit is het overzicht van de operationele activiteiten van de RvA in 2023. Ter vergelijking laten sommige overzichten de cijfers van 2022 zien.

5.1. Verleende accreditaties

Er worden voor de verschillende normen regelmatig nieuwe accreditaties verleend. Tegelijkertijd vinden in alle segmenten ook fusies en overnames plaats, waardoor accreditaties worden ingetrokken. Per saldo is het totaal aantal verleende accreditaties licht afgenomen.

Verleende accreditaties per 31 december 2023

Norm	Uitleg	Nederland 2022	Buitenland 2022	Totaal 2022	Nederland 2023	Buitenland 2023	Totaal 2023
Certificatie							
ISO/IEC 17065	Producten en diensten	62	2	**64**	61	2	**63**
ISO/IEC 17021	Managementsystemen	44	15	**59**	44	16	**60**
ISO/IEC 17024	Personen	6	0	**6**	7	0	**7**
	Subtotaal certificatie	**112**	**17**	**129**	**112**	**18**	**130**
Inspectie							
ISO/IEC 17020	Inspectie	137	1	**138**	143	1	**144**
	Subtotaal inspectie	**137**	**1**	**138**	**143**	**1**	**144**
Laboratoria RvA-merk							
ISO/IEC 17025	Kalibratie	64	0	**64**	62	0	**62**
ISO/IEC 17025	Testen	253	6	**259**	249	6	**255**
ISO/IEC 17043	Ringonderzoeken	15	1	**16**	13	1	**14**
ISO 15189	Medische laboratoria in MLA	225	8	**233**	219	8	**227**
EN/ISO 17034	Referentiematerialen	3	0	**3**	2	0	**2**
	Subtotaal laboratoria	**560**	**15**	**575**	**545**	**15**	**560**
Verificatie							
ISO/IEC 17029	Verificatie	3	2	**5**	2	2	**4**
	Subtotaal verificatie	**3**	**2**	**5**	**2**	**2**	**4**
Verordening (EG) Nr. 1221/2009 (EMAS)	Verificatie EMAS	0	0	**0**	0	0	**0**
Totaal aantal verleende accreditaties		**812**	**35**	**847**	**802**	**36**	**838**

Cijfers van 2022 bij ISO/IEC 17029 Verificatie vielen in 2022 onder ISO 14065

5.2. Nieuwe accreditaties

Het aantal initiële aanvragen was in 2023 ongeveer even hoog als in 2022. Ten opzichte van 2022 is het gewogen gemiddelde van de doorlooptijd in 2023 met 18% afgenomen.

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

Soort accreditatie	Nieuwe accreditaties 2022	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen 2022	Nieuwe accreditaties 2023	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen 2023
Certificatie	3	275	6	325
Inspectie	5	369	6	303
Kalibratielaboratorium	1	428	1	342
Testlaboratorium	13	345	7	344
Medisch laboratorium	5	361	3	300
Verificatie	-	-	4	162
Overig	1	353	2	148
Totaal	**28**	**348***	**29**	**284***

**Dit is een gewogen gemiddelde*

5.3. Uitbreidingen

Het aantal aanvragen voor uitbreiding van de scope was in 2023 voor bijna alle activiteiten substantieel hoger dan in 2022. Het totale gewogen gemiddelde van de doorlooptijd van de beoordeling van de uitbreidingsaanvragen ligt in 2023 ruim 3% hoger dan in 2022. De gemiddelde doorlooptijd laat wel grote verschillen zien per activiteit en per individuele aanvraag.

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

Soort accreditatie	Uitbreidingen 2022	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen 2022	Uitbreidingen 2023	Gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen 2023
Certificatie	28	259	55	151
Inspectie	9	127	19	176
Kalibratielaboratorium	4	169	9	133
Testlaboratorium	116	130	126	150
Medisch laboratorium	35	162	38	168
Verificatie	0	-	1	198
Overig	2	134	2	182
Totaal	**194**	**158***	**250**	**163***
**Dit is een gewogen gemiddelde*				

5.4. Verlichte regimes

Op 15% van de verleende accreditaties is een verlicht regime van toepassing. Dit is lichte toename ten opzicht van 2022, waar op 14% van de verleende accreditaties een verlicht regime van toepassing was.

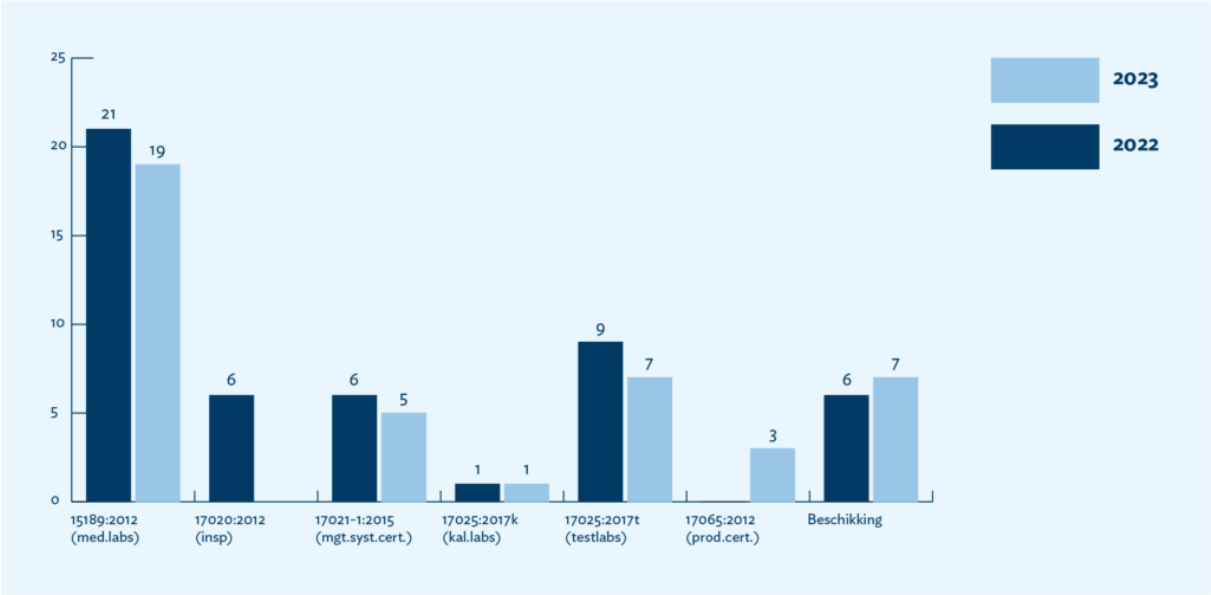
Percentage van het totaal aantal accreditaties voor de activiteit waar een verlicht regime op van toepassing is

Soort accreditatie	Verlichte regimes 2022	Verlichte regimes 2023
Certificatie	5%	6%
Inspectie	17%	17%
Kalibratielaboratoria	6%	10%
Testlaboratoria	11%	11%
Medische laboratoria	21%	24%
Organisatoren van ringonderzoek	20%	21%

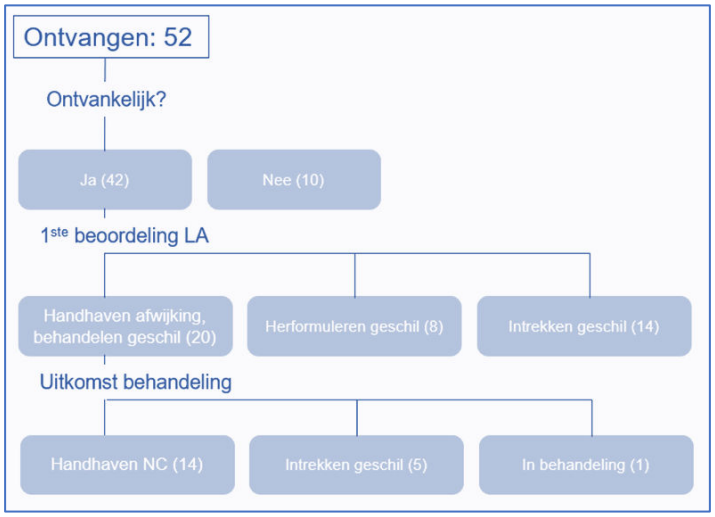
5.5. Geschillen, schorsingen en intrekkingen

Als een RvA-beoordelingsteam van mening is dat een klant niet aan de eisen voldoet, schrijft het team een zogenoemde afwijking (NC). Het kan zijn dat de klant het niet eens is met de interpretatie van de eisen door het team. De beoordeelde partij heeft in dat geval de mogelijkheid melding te maken van een interpretatiegeschil. De behandeling van zo'n geschil wijst uit hoe de norm moet worden geïnterpreteerd. De meeste geschillen komen vanuit de ISO 15189.

Interpretatiegeschillen per norm



De uitkomsten van interpretatiegeschillen in 2023 (inclusief nog 'In behandeling'):



Geschorste accreditaties (voor de gehele scope)						
Accreditatiecategorie	**Vrijwillig 2022**	**Opgelegd 2022**	**Totaal 2022**	**Vrijwillig 2023**	**Opgelegd 2023**	**Totaal 2023**
Certificatie	0	1	1	0	0	0
Inspectie	0	0	0	2	1	3
Kalibratielaboratoria	1	0	1	3*	0	3
Testlaboratoria	0	1*	1	2*	0	2
Medische laboratoria	0	0	0	2*	0	2
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal	**1**	**2**	**3**	**9**	**1**	**10**
** Deel schorsingen inmiddels weer opgeheven (2023: 1x medisch, 3x kalibratie, 2x testing)*						

Geschorste accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)						
Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2023	Opgelegd 2023	Totaal 2023
Certificatie	0	0	0	0	0	0
Inspectie	0	0	0	0	0	0
Kalibratielaboratoria	0	1	1	0	0	0
Testlaboratoria	1*	1*	2	0	0	0
Medische laboratoria	0	0	0	4*	0	4
Overig	0	0	0	0	1*	1
Totaal	1	2	3	4	1	5
** Deel schorsingen inmiddels weer opgeheven (2023: 3x medisch, 1x verificatie)*						

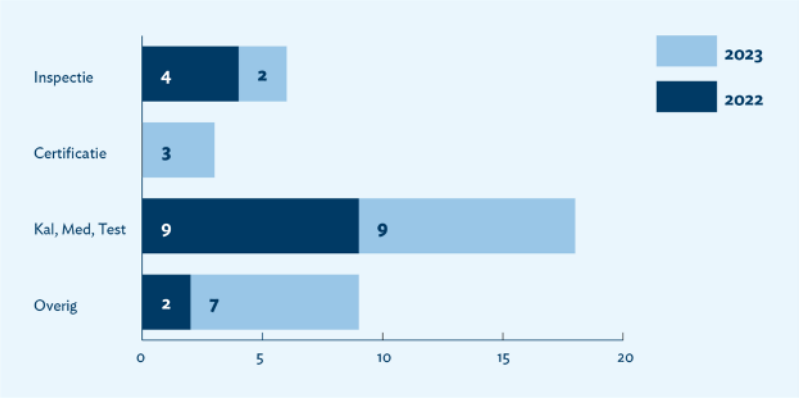
Ingetrokken accreditaties (voor de gehele scope)						
Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022*	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2023*	Opgelegd 2023	Totaal 2023
Certificatie	2	0	2	2	0	2
Inspectie	7	0	7	1	0	1
Kalibratielaboratoria	0	0	0	3	0	3
Testlaboratoria	8	0	8	9	0	9
Medische laboratoria	5	0	5	4	0	4
Overig	0	0	0	3	0	3
Totaal	22	0	22	22	0	22

Ingetrokken accreditaties (voor een deel van de werkgebieden)						
Accreditatiecategorie	Vrijwillig 2022	Opgelegd 2022	Totaal 2022	Vrijwillig 2023	Opgelegd 2023	Totaal 2023
Certificatie	3	0	3	27	0	27
Inspectie	3	0	3	0	0	0
Kalibratielaboratoria	1	0	1	5	0	5
Testlaboratoria	4	0	4	0	0	0
Medische laboratoria	18	0	18	26	0	26
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal	29	0	29	58	0	58

5.6. De behandeling van klachten

Conform de Algemene wet bestuursrecht hanteert de RvA een procedure voor klachten over de RvA als bestuursorgaan. Deze QA008-procedure is direct toegankelijk via onze website (www.rva.nl).

Aantal in behandeling genomen klachten over RvA



In 2023 hebben we 21 klachten in behandeling genomen. De meeste gingen over de planning en termijnen van een beoordeling. De afgelopen paar jaar is gewerkt aan de toegankelijkheid van de RvA, ook de benadering via de website is verbeterd. Dit heeft ertoe geleid dat vaker contact wordt opgenomen. Maar ook dat de klacht soms geen echte klacht is maar een verzoek om informatie.

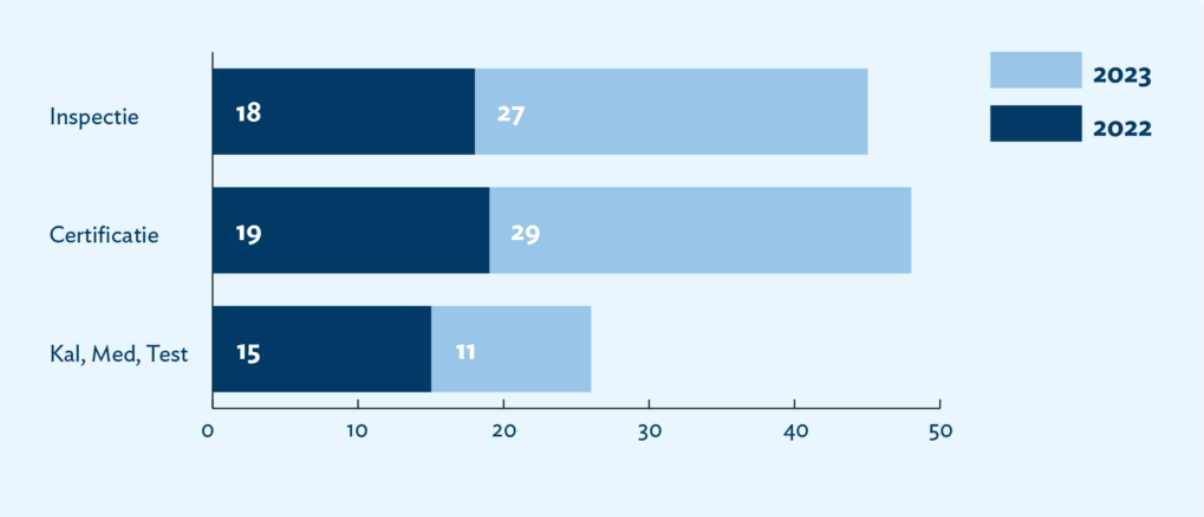
Klachten geven ons inzicht in ons handelen. Daardoor kunnen we onze processen verbeteren. Naar aanleiding van de klachten zijn zeven interne verbetertrajecten gestart. De effectiviteit van verbetertrajecten worden gemonitord tijdens de interne audit.

5.7. Meldingen en signalen

Bij ongenoegen of twijfels over het werk van een geaccrediteerde organisatie kan er een melding worden ingediend bij de RvA. In de regel heeft de indiener van de melding al geklaagd bij de geaccrediteerde instelling. Als dat niet zo is, dan betrekt de RvA de informatie naar eigen inzicht bij het toezicht op de geaccrediteerde organisatie.

Meldingen dragen bij aan het kunnen uitspreken van gerechtvaardigd vertrouwen over de geaccrediteerde instelling. De toename van het aantal meldingen kan deels worden gewijd aan de verbetering van de toegankelijkheid van de RvA, waar het afgelopen jaar veel aandacht voor is geweest.

Aantal binnengekomen meldingen over geaccrediteerde organisaties



De meeste meldingen betroffen organisaties die zijn geaccrediteerd op het gebied van inspectie en certificatie. De meldingen gaan voornamelijk over de uitvoering van werkzaamheden van de betreffende organisatie en daarmee over het niet voldoen aan de accreditatie eisen.

Meldingen of signalen worden in principe onderzocht tijdens een eerstvolgende reguliere beoordeling. Het bestuur van de RvA kan naar aanleiding van een melding tot een extra beoordeling besluiten als de inhoud van het gesignaleerde zodanig ernstig lijkt, dat er aan de betrouwbaarheid van het werk van de geaccrediteerde organisatie moet worden getwijfeld. Van de meldingen die we hebben ontvangen in 2023 zijn geen extra beoordelingen ingepland, in 2022 waren er 10 extra beoordelingen.

5.8. De behandeling van bezwaren en Woo-verzoeken

In 2023 zijn twee bezwaren ingediend. Eén bezwaar is ingetrokken. Naar aanleiding van het andere bezwaar heeft er eind 2023 een gesprek plaatsgevonden dat heeft geleid tot aanpassing van de beschikking. De verwachting is dat als gevolg hiervan het bezwaar zal worden ingetrokken. Ten tijde van het opstellen van dit publieksverslag is dit nog niet gebeurd.

Ook zijn vijf Woo-verzoeken (Wet open overheid) ingediend; twee daarvan zijn ingetrokken, twee zijn deels ingewilligd en één verzoek is integraal afgewezen.

6. Financieel jaaroverzicht

De RvA is een private stichting. We hebben zowel statutair als op grond van de Europese Verordening 765/2008 geen winstdoelstelling.

Onze onafhankelijkheid is geborgd via de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie en door een gedegen governance structuur met een raad van toezicht, commissie accreditaties, college van voorzitters bezwarencommissie, onpartijdigheidsoverleg, en gebruikersraad.

Wij borgen onze onafhankelijkheid ook door een gezonde vermogenspositie. Daarmee zijn we weerbaar voor financiële risico's die kunnen ontstaan, bijvoorbeeld als klanten zouden besluiten om de accreditatie te beëindigen. Ook kunnen we daarmee onvoorziene omstandigheden opvangen, zoals de gevolgen van de coronapandemie.

6.1. Jaarrekening

Onderstaande cijfers zijn als samenvatting overgenomen uit de vastgestelde jaarrekening 2023. De volledige jaarrekening kun je downloaden via op http://www.rva.nl/jaarverslagen of bij de RvA opvragen via communicatie@rva.nl.

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

Staat van baten & lasten (x € 1000)

Resultaten	Realisatie 2023	Begroot 2023	Realisatie 2022
Totale baten	**17.577**	**17.495**	**15.593**
Lasten			
Personeel	9.268	9.531	8.926
Lasten uitbesteed werk	4.574	4.053	3.973
Reis- en verblijfslasten	664	505	632
Afschrijvingen vaste activa	384	406	335
Overige Lasten	2.731	2.915	2.080
Totale lasten	**17.621**	**17.410**	**15.947**
Som van baten en lasten	**-44**	**85**	**-354**
Rentebaten	5	-	-5
Resultaat	**-39**	**85**	**-359**
Kosten ten laste van bestemmingsfonds	-	-	62
Toevoeging aan bestemmingsfonds	–	-	-
Mutatie egalisatie- en overige reserve	**-39**	**85**	**-297**

Balans per 31 december (x € 1000) na resultaatbestemming

Activa	2023	2022
Vaste activa	1.321	1.425
Vorderingen en overlopende activa	4.580	4.609
Liquide middelen	1.112	832
Totaal	**7.013**	**6.866**

Per 31 december 2023 bedraagt het weerstandsvermogen (eigen vermogen -/-bestemmingsfonds) 3.324.341 euro. Per saldo neemt het weerstandsvermogen af met 38.819 euro. Per ultimo 2022 bedroeg het weerstandsvermogen 3.363.160 euro.

7. Interview met Heinrich Winter

Het stelsel van zelfregulering werkt bij de gratie van vertrouwen en een kritische blik

‘We kunnen eenvoudigweg niet zonder zelfregulering en accreditatie als middel om kwaliteit te borgen’, stelt Heinrich Winter, hoogleraar Bestuurskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen en mededirecteur van onderzoeks- en adviesbureau Pro Facto. Toch is het cruciaal om elkaar regelmatig kritisch de maat te nemen. De tragische ongelukken met schepen uit de bruine vloot waren wat dat betreft een wake-up call.’

Over Heinrich Winter
Heinrich Winter is hoogleraar Bestuurskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen en mededirecteur van onderzoeks- en adviesbureau Pro Facto. Hij gespecialiseerd in toezicht en handhaving, bestuurskundig evaluatie- en organisatieonderzoek en het algemene bestuursrecht. Op uitnodiging van de RvA heeft Winter het thema ‘publiek belang’ besproken tijdens een bijeenkomst met bestuurders van certificerende instellingen.

Zelfregulering legt de verantwoordelijkheid waar die hoort te liggen
‘De eerstverantwoordelijken voor de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten zijn de aanbieders ervan,’ zegt Winter. ‘Dat is fundamenteel voor het stelsel van zelfregulering en accreditatie. Zonder dit stelsel zou de overheid toezicht moeten houden op veel activiteiten van een groot aantal bedrijven. Daarvoor heeft zij de capaciteit niet en ook niet altijd de inhoudelijke kennis, terwijl die wel in de sector zelf aanwezig is.’

Toezicht en zelfreflectie
Winter stelt dat er wel toezicht nodig is op de werking van het systeem van zelfregulering. ‘De Onderzoeksraad voor Veiligheid concludeerde in zijn rapport dat de Inspectie Leefomgeving en Transport het overheidstoezicht op de veiligheid van de bruine vloot te beperkt heeft uitgevoerd en hieraan te weinig prioriteit heeft gegeven.’ Ook de RvA vindt dat bij toezicht op zelfregulering alle partijen in de kwaliteitsinfrastructuur kritisch moeten zijn en blijven, ook naar zichzelf. De RvA trekt zich de uitkomsten van het rapport dan ook aan en neemt actief deel in de door de minister geïnitieerde bestuurlijke taskforce, zodat passagiers straks weer met een gerust hart aan boord kunnen stappen.

Winter vindt dat je, als je als toezichthouder of certificerende instelling het publieke belang wilt blijven dienen, je eigen werkwijze op gezette tijden moet herijken. ‘Doe je alles wat je kunt doen om de kwaliteit en veiligheid te borgen? Neem je eigen werkwijze onder de loep, bespreek die kritisch met medewerkers en houd zaken levend. Sluiten de kwaliteitssystemen nog steeds aan op innovaties en ontwikkelingen? Dat is iets wat je in gesprek met de sector zelf kunt onderzoeken, want daar zit de kennis.’

Publiek belang in handen van private ondernemingen
‘De overheid legt publieke belangen als veiligheid en kwaliteit in handen van private certificerende instellingen. Maar zij kan vervolgens niet achteroverleunen. Met audits, steekproeven en gesprekken moet de overheid controleren of gecertificeerde producten en diensten daadwerkelijk aan de normen voldoen.’

Tijdens een bijeenkomst met de RvA en bestuurders van certificerende instellingen over zelfregulering bleek duidelijk dat ze het publieke belang hoog in het vaandel hebben staan. Zij zeiden onomwonden: ‘Wij staan voor kwaliteit. Van uitruil tussen commerciële kansen en de kwaliteit die we leveren, kan

geen sprake zijn.” En als de top dat zo uitdraagt, dan werkt dat door in de organisatie. Ook staan de bestuurders er positief tegenover dat de overheid en journalisten over hun schouders meekijken. Want daarmee is het publieke belang gediend.’

‘Het is de rol van de RvA om energie te houden in het stelsel van zelfregulering en accreditatie’

Het stelsel werkt bij de gratie van vertrouwen en een kritische blik
‘Het stelsel van zelfregulering werkt bij de gratie van vertrouwen’, zegt Winter. ‘Als een certificaat het publiek geen vertrouwen geeft, dan heeft het voor bedrijven geen waarde om zich te laten certificeren. En als de overheid geen vertrouwen heeft in certificering en accreditatie, dan zal zij het toezicht op kwaliteit en veiligheid anders moeten organiseren. Het is daarom óók in het belang van de certificerende instellingen dat zij de kwaliteit van het stelsel hoog houden. In mijn optiek is het de rol van de RvA om energie te houden in het stelsel van zelfregulering en accreditatie, zodat het een levend en alert stelsel blijft. Bijvoorbeeld door het voeren van kritisch-opbouwende gesprekken met certificerende instellingen. Want als we alert blijven, is het stelsel van zelfregulering en accreditatie van grote waarde.’

8. Interview met Marijke Paalvast

Integriteit is cruciaal voor het maatschappelijk vertrouwen

‘*Shaping a World of Trust*’ staat in het logo van Bureau Veritas, wereldleider op het gebied van laboratoriumtests, inspecties en certificeringsdiensten. ‘Wij zien onszelf als *business-to-business-to-society*-bedrijf: we helpen maatschappelijk vertrouwen te creëren’, zegt Marijke Paalvast, Regional CEO Benelux. ‘Integriteit is een cruciale voorwaarde voor vertrouwen. Daarom is onze *code of ethics* de ruggengraat van Bureau Veritas.’

Over Marijke Paalvast
Marijke Paalvast is Regional CEO Commodities NW Europe and Industry & Facilities Benelux. Ze heeft verschillende directiefuncties op haar cv; bij internationale bank-, telecom- en geïntegreerde facility managementbedrijven. Paalvast heeft veel ervaring op het gebied van growth, operations en bedrijfstransformaties. Daarnaast heeft ze een sterke drive om mensen te verbinden.

Maatschappelijk belang
‘Bureau Veritas is voor bepaalde schema’s door de overheid aangewezen als certificerende instelling’, zegt Marijke Paalvast. ‘Daarbij zijn we ons terdege bewust van ons maatschappelijk belang. Als certificerende instelling zijn we een onmisbare schakel in de keten die een veilige, duurzame, ethische maatschappij borgt. Door te toetsen of bedrijven aan kwaliteitsnormen voldoen, helpen we onze klanten incidenten voorkomen die tot letsel, overlijden of milieuschade kunnen leiden. Denk bijvoorbeeld aan milieu-incidenten in een industriële omgeving, zoals het lekken van chemische stoffen of explosiegevaar.’

Kwaliteit van de dienstverlening
Om het maatschappelijk belang te borgen, garandeert Bureau Veritas ten eerste de kwaliteit van haar dienstverlening. Paalvast: ‘We stemmen onze procedures continu af op nieuwe inzichten en wijzigingen in richtlijnen op het gebied van accreditatie, veiligheidsnormen, milieu- en ethische richtlijnen. Ook zorgen we ervoor dat onze medewerkers goed zijn opgeleid en zich blijven ontwikkelen. We werken volgens het vierogenprincipe: één medewerker doet een audit en schrijft een rapportage met een conclusie, een tweede medewerker reviewt dat werk en neemt een bestendig besluit voordat we een certificaat uitgeven. Op onze beurt laten wij ons toetsen en auditen door de RvA. We koesteren de relatie en open houding die we met de raad hebben; we hebben goede discussies over de bevindingen en wat we kunnen leren.’

‘Onze reputatie en ons langetermijnsucces hangen af van onze integriteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid.’

Inspelen op veranderingen in de wereld
‘Ten tweede bewegen wij mee met maatschappelijke ontwikkelingen’, vertelt Paalvast. ‘In deze tijden spelen informatiestromen en data een cruciale rol. We helpen klanten daarom op het gebied van cyber security om hun weerbaarheid te verhogen. Een ander voorbeeld is duurzaamheid: allerlei organisaties moeten bijdragen leveren om landelijke en Europese doelstellingen te halen. Als het gaat om duurzaamheid hebben wij de ambitie om als geaccrediteerde certificerende instelling de duurzaamheidsrapportages van deze organisaties te verifiëren. De besluitvorming daarover ligt nog bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, maar wij zijn ervan overtuigd dat we op dit gebied een belangrijke bijdrage kunnen leveren.’

Code of ethics
Integriteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid zijn absolute voorwaarden voor Bureau Veritas. ‘Onze reputatie en ons langetermijnsucces hangen hiervan af’, zegt Paalvast. ‘Daarom hebben wij een *code*

of ethics, een integriteitscode, waarin we aandacht besteden aan zaken als belangenverstrengeling, anticorruptiebeleid en eerlijk ondernemersgedrag. Ook beschrijven we daarin het proces dat in werking treedt bij een overtreding. Al onze interne en externe medewerkers en leveranciers moeten hiervan kennisnemen en er een toets over maken, die we elke twee jaar herhalen. Met het leiderschapsteam geven we zelf het goede voorbeeld en we willen dat onze medewerkers integriteitsambassadeurs zijn in de maatschappij.'

Bescherming van onze medewerkers
In de dagelijkse praktijk komen auditors en inspecteurs weleens in een situatie die spanning oplevert. 'Stel, ze doen een bevinding die de klant moet oplossen om een certificaat te krijgen, dan kan het gebeuren dat een klant daarover in discussie gaat', legt Paalvast uit. 'Als onze inspecteur of auditor onder druk wordt gezet om een aanpassing te doen die hij zelf niet kan verantwoorden, dan staat in onze integriteitscode de instructie om in zo'n geval ons management in te schakelen. Hierdoor hoeft de medewerker geen toezeggingen te doen waarbij op een of andere wijze bijvoorbeeld de veiligheid in het geding komt. Op deze manier beschermt de code onze medewerkers.'

Het belang van integriteit neemt alleen maar toe
'Ik ben ervan overtuigd dat integriteit in alle zakelijke en persoonlijke interacties alleen maar belangrijker wordt. De maatschappij heeft bijvoorbeeld steeds meer behoefte aan betrouwbare informatie over duurzaamheid en door *big data* en kunstmatige intelligentie neemt de vraag naar geverifieerde informatie toe. Mensen willen weten of een bron betrouwbaar is. Dat vertrouwen kan alleen ontstaan als de partijen die de informatie verifiëren, hun integriteit kunnen waarborgen. Onze integriteitscode helpt ons daarbij. Daarom is het zo belangrijk dat we duidelijk maken hoe wij die naleven. Certificerende instellingen kunnen zich geen enkele misstap permitteren als het gaat om integriteit.'

'Door big data en kunstmatige intelligentie neemt de vraag naar geverifieerde informatie toe. Mensen willen weten of een bron betrouwbaar is'

De meerwaarde van certificering voor klanten
Paalvast zegt dat certificaten hun waarde verliezen als mensen het gevoel krijgen dat ze te koop zijn. Er moet een gedegen audit of inspectie aan ten grondslag liggen en die toetsing kunnen klanten belastend vinden. 'Het is aan ons en onze medewerkers om de meerwaarde van die toetsing uit te dragen', zegt ze. 'Audits helpen ondernemingen om veiliger en beter te werken en om hun beloften aantoonbaar waar te maken. Wij helpen onze klanten dus om hun reputatie te beschermen, zodat het publiek hen vertrouwt.'

'We zijn enorm trots dat we dit werk mogen uitvoeren. Dat mogen wij onder meer doordat we een aanwijzing hebben van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Een dergelijke aanwijzing is verkregen doordat wij geaccrediteerd zijn door de RvA. Dit complexe samenspel van partijen zorgt ervoor dat we samen veiligheid, milieu en welzijn kunnen beschermen.'

9. Interview met Nic Hendriks

Met certificering onder accreditatie onderscheiden bedrijven zich in de markt

Als voorzitter van de brancheorganisatie voor certificatie- en inspectie instellingen NVCi is Nic Hendriks heel stellig: voor certificerende instellingen is het publiek vertrouwen in hun onafhankelijkheid, onpartijdigheid en competentie van levensbelang. 'Zodra een instelling de reputatie krijgt dat certificaten daar zomaar te koop zijn, dan zijn die certificaten niets meer waard.'

Over Nic Hendriks
Nic Hendriks is voorzitter van de NVCi, de Nederlandse Vereniging Certificatie-instellingen. De leden van deze brancheorganisatie vertegenwoordigen het overgrote deel van de Nederlandse certificatiemarkt. In het dagelijks leven is hij managing director van een tweetal werkmaatschappijen van DEKRA. De NVCi is lid van de Gebruikersraad van de RvA en is ook vertegenwoordigd in het RvA Onpartijdigheidsoverleg.

Verantwoordelijkheid
'Certificerende instellingen voelen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid heel sterk, ook al zijn we commerciële dienstverleners', benadrukt Hendriks. 'Onze klanten kiezen voor accreditatie omdat ze zich daarmee onderscheiden in de markt, maar ze vinden een beoordeling voor het verkrijgen van een certificaat vaak spannend. Het voelt toch alsof ze examen moeten doen. Wij vinden het van groot belang dat we onze taak goed uitvoeren en zo bijdragen aan de kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid van producten en diensten in de samenleving.'

Gerechtvaardigd vertrouwen voor eindgebruikers
Burgers en bedrijven en willen kunnen vertrouwen op de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. Met het stelsel van zelfregulering en toezicht op certificerende instellingen wordt dat vertrouwen verrijkt. Door scherpe toetsing zorgen certificerende instellingen er samen met de RvA voor dat de waarde van alle certificaten die onder accreditatie aan bedrijven worden toegekend, onbetwist is. De certificerende instellingen gebruiken algemeen geldende normen zoals ISO 9001 (kwaliteit) of NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg) om te toetsen of een product of dienst voldoet. De RvA beoordeelt op haar beurt de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en competentie van deze certificerende instellingen aan de hand van internationaal geaccepteerde (ISO) accreditatienormen voor certificerings- en inspectieactiviteiten.

Samenwerking met overheid
'De overheid zet certificering regelmatig in als middel om de kwaliteit en veiligheid te borgen', vertelt Hendriks. 'Wij toetsen dan tegen de geldende norm of er is voldaan aan wetten en regels. Hierbij zijn wij niet de handhavende instantie, dat is de taak is van de overheid. Wel vullen we elkaar aan. Om dit zo goed mogelijk te laten verlopen, proberen we de samenwerking met rijksinspectiediensten te intensiveren.'

'Het is belangrijk dat duidelijk is wat certificering betekent; namelijk dat het bedrijf intrinsiek zijn zaken op orde heeft'

'Ook blijft het belangrijk om uit te leggen dat certificering geen garantie is. Stel, de Arbeidsinspectie onderzoekt een ongeval op de werkvloer en constateert dat het bedrijf is gecertificeerd voor veilig werken. Moet de conclusie dan zijn dat de certificerende instelling steken heeft laten vallen? Het is belangrijk dat duidelijk is wat certificering betekent; namelijk dat het bedrijf intrinsiek zijn zaken op orde heeft en er alles aan doet om ongevallen te vermijden. Het betekent dus niet dat arbeidsongevallen daarmee voor honderd procent zijn uitgesloten. Dat is geen simpele boodschap en

in de publieke discussie is helaas niet altijd ruimte voor de nodige nuance. Ook in de samenwerking met de rijksinspecties proberen we duidelijk te maken wat certificatie precies inhoudt en welke rol partijen hebben.'

Meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen
'Uiteraard bewegen wij mee met maatschappelijke ontwikkelingen', zegt Hendriks. 'Zo is informatiebeveiliging een belangrijk thema geworden. Bedrijven die willen dat hun klanten erop kunnen vertrouwen dat er veilig wordt omgegaan met hun gegevens, laten hun informatiebeveiligingssysteem onafhankelijk toetsen. Ze gebruiken de certificering om uit te dragen dat ze betrouwbaar en verantwoord omgaan met data.'

'Certificering onder accreditatie scheidt het kaf van het koren. Het geeft de consument duidelijkheid over de kwaliteit van producten en diensten.'

Duidelijkheid voor de consument
In de supermarkt zie je allerlei stickers en slogans om de klant ervan te overtuigen dat producten gezond en duurzaam zijn, maar wat zijn al die claims nu eigenlijk waard? Iedereen kan claimen duurzaam bezig te zijn. Hendriks: 'Er is nogal eens sprake van *greenwashing.* Ofwel zogenaamde duurzaamheid als marketingstrategie. Certificering onder accreditatie scheidt het kaf van het koren; het geeft duidelijkheid aan de consument. De consument moet dan wel weten wat het verschil is tussen ongefundeerde marketingtaal en gecertificeerde producten.'

'Het is het belangrijk dat we het stelsel van certificering en accreditatie beter over het voetlicht brengen. Daarbij gaat het om de hele kwaliteitsinfrastructuur, van normering tot en met handhaving. De RvA neemt daarin initiatieven en als brancheorganisatie sluit de NVCi zich daar graag bij aan.'

10. Colofon

Utrecht, april 2024 ©Raad voor Accreditatie

Copyright
Raad voor Accreditatie 2024

Tekst en eindredactie
Raad voor Accreditatie

Interviews
Taalwerkplaats, Heidi Aalbrecht

Fotografie
Istockphoto
Kees Smits Fotografie

Met speciale dank aan Marijke Paalvast, Heinrich Winter, Nic Hendriks, de RvB, de RvT en de medewerkers van de RvA voor hun bijdrage aan het RvA publieksverslag 2023.

Blijf op de hoogte
RvA.nl
Linkedin
https://www.rva.nl/nieuwsbrief/