Andersson
Elffers
Felix



Zbo-evaluatie Raad voor Accreditatie

Rapport

Datum
Oktober 2026

Opdrachtgever
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Onderzoeksteam
Goos Hofstee
Ibrahim Karatas
Bram Verstijnen
Sander Geurts
Jasper Sterrenburg

Ons kenmerk
GE139

Bezoekadres: Maliebaan 16 3581 CN Utrecht
Telefoon: +31 30 236 30 30
Website: ww.aef.nl

Managementsamenvatting

Aanleiding en aanpak

De Stichting Raad voor Accreditatie (RvA) is de nationale accreditatie-instantie en vervult een centrale rol in het Nederlandse stelsel van kwaliteitsborging. In deze wettelijke evaluatie is onderzocht in hoeverre de RvA haar taken in de periode 2021–2025 doeltreffend en doelmatig heeft uitgevoerd. Daarnaast is gekeken naar de governance en interne organisatie, de opvolging van eerdere aanbevelingen en de toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde van de RvA. Het onderzoek is gebaseerd op documentonderzoek, data-analyse, een enquête onder afnemers en interviews met betrokken partijen. Ook zijn de bevindingen uit de recente European co-operation for Accreditation (EA) peer evaluation betrokken.

Overkoepelend beeld

De RvA functioneert goed. De organisatie voert haar wettelijke taken doeltreffend en doelmatig uit en de kwaliteit en betrouwbaarheid van de taakuitvoering zijn goed geborgd. De accreditatieprocessen bevatten stevige waarborgen voor deskundigheid, zorgvuldigheid, consistentie en onafhankelijkheid. Dit beeld wordt bevestigd door de EA peer evaluation en sluit aan bij het overwegend positieve oordeel van stakeholders over de inhoudelijke kwaliteit en professionaliteit van de RvA.

De belangrijkste aandachtspunten liggen daarmee niet bij de fundamenten van de taakuitvoering, maar vooral bij de door de RvA reeds ingezette verdere verbetering van de uitvoering en dienstverlening. Met name de doorlooptijden en voorspelbaarheid van processen, ervaren verschillen tussen lead-assessoren en de groeiende behoefte aan specialistische expertise met name als gevolg van nieuwe accreditatie-domeinen vragen - hebben blijvende aandacht van de RvA. De RvA heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in digitalisering, informatie- en risicogestuurd werken, capaciteitsplanning en interne sturing. De centrale opgave voor de komende periode ligt daarom met name in het duurzaam verankeren en benutten van de ingezette professionalisering.

Doeltreffendheid

De RvA voert haar wettelijke taken betrouwbaar, zorgvuldig en onafhankelijk uit. De kwaliteit van de taakuitvoering is hoog en de inrichting van het accreditatieproces bevat verschillende waarborgen voor een deskundige en onafhankelijke besluitvorming. Rollen in beoordeling en besluitvorming zijn gescheiden, de Commissie Accreditaties adviseert onafhankelijk en er is een onafhankelijke bezwaarprocedure. Ook de EA-peer evaluation geeft een positief oordeel over de kwaliteit en deskundigheid van de RvA.

De RvA heeft bovendien een sterke en goed verankerde positie binnen het nationale accreditatiestelsel. De verbinding tussen accreditatie, beleid en publiek toezicht is in de evaluatieperiode positief ontwikkeld. De samenwerking met ministeries en publieke toezichthouders biedt mogelijkheden om de toegevoegde waarde van accreditatie binnen het publieke toezicht verder te benutten.

De harmonisatie tussen lead-assessoren is overwegend geborgd, en blijft een aandachtspunt. Een deel van de stakeholders ervaart verschillen tussen lead-assessoren in de uitkomsten van een beoordeling. De EA peer evaluation geeft geen aanleiding om dit als een breed kwaliteitsprobleem te beschouwen, maar wijst wel op ruimte voor verdere harmonisatie. De RvA zet hiervoor onder meer opleiding, monitoring, harmonisatie-overleggen en data in.

Ook beweegt de RvA mee met maatschappelijke, technologische en beleidsmatige ontwikkelingen. Nieuwe terreinen als AI, cybersecurity, duurzaamheid en nieuwe Europese regelgeving worden vertaald naar de accreditatiepraktijk. De organisatie werkt daarnaast aan verdere digitalisering en een meer informatie- en risicogestuurde werkwijze. De belangrijkste kwetsbaarheid daarbij is de beschikbaarheid van voldoende specialistische expertise met name voor de nieuwe domeinen waar de RvA op accrediteert. De RvA beschikt momenteel over de benodigde deskundigheid waarbij zij net als andere accreditatieorganisaties gebruikt maakt van externe assessoren. De inzet van externe assessoren borgt dat de RvA beschikt over actuele deskundigheid vanuit de markten waarvoor zij accreditatie verleend. Om blijvend toegang te waarborgen tot gekwalificeerde externe assessoren met de benodigde specialistische deskundigheid, beschikt RvA over een recruitmentteam dat zich actief bezighoudt met de werving van externe assessoren.

Doelmatigheid

De RvA heeft haar taken in de evaluatieperiode doelmatig (financieel beheerst) uitgevoerd. Tussen 2021 en 2025 namen zowel de baten als de lasten met circa 49% toe. Over de gehele evaluatieperiode liggen de cumulatieve baten en lasten dicht bij elkaar en is sprake van kostendekkendheid. Ook beschikt de RvA over voldoende financiële weerbaarheid. De tariefontwikkeling laat een genuanceerd beeld zien: belangrijke beoordelingstarieven ontwikkelden zich over de gehele periode ongeveer in lijn met het algemene prijsniveau. Met uitzondering van 2025 geldt dit ook voor het vaste jaarlijkse accreditatietarief, dat in dat jaar sterk is gestegen. Het blijft daarom van belang om de tariefontwikkeling, met name van het jaarlijkse accreditatietarief, te blijven monitoren.

De sturing op doelmatigheid is in de evaluatieperiode duidelijk versterkt. De RvA beschikt over meer sturingsinformatie en instrumenten voor capaciteitsmanagement, financiële beheersing, planning en klantketensturing. KPI's, dashboards, planningstools en portfoliomanagement maken het mogelijk prestaties en capaciteit beter te volgen en bij te sturen.

Vanuit gebruikersperspectief is nog niet op alle onderdelen sprake van zichtbare doelmatigheidswinst. Vooral de doorlooptijden blijven een knelpunt. Ook de ervaren verhouding tussen kosten, benodigde tijdsinzet en toegevoegde waarde en de nog niet overal merkbare efficiencywinst van digitalisering vragen aandacht. De opgave is daarom om de versterkte interne sturing nadrukkelijker te vertalen naar voor gebruikers merkbare verbeteringen.

Governance en interne organisatie

De governance van de RvA functioneert goed. De samenwerking tussen de RvA en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) verloopt constructief en er zijn geen aanwijzingen voor eventuele knelpunten in de rolverdeling, informatie-uitwisseling of onderlinge samenwerking. Er is een passende balans tussen betrokkenheid vanuit het ministerie en de zelfstandige positie van de RvA. De aangepaste rol van Eigenaarsadvisering vanaf 2026 sluit aan bij de bestaande governance en houdt rekening met de rol van de raad van toezicht van de RvA

De bedrijfsvoering en interne organisatie zijn gedurende de evaluatieperiode verder geprofessionaliseerd. De personele formatie is uitgebreid, nieuwe capaciteit en competenties zijn toegevoegd en de informatiepositie en interne sturing zijn versterkt. De RvA stuurt meer integraal op capaciteit, financiën, prestaties en risico's. De EA-peer evaluation beoordeelt de organisatiestructuur als effectief geïmplementeerd en over het geheel genomen goed functionerend.

Tegelijkertijd hebben personeelsverloop en ziekteverzuim laten zien dat de beschikbare capaciteit in een relatief compacte organisatie snel onder druk kan komen te staan. Vooral specialistische expertise blijft kwetsbaar. Daarnaast heeft de RvA in relatief korte tijd een omvangrijke

veranderagenda uitgevoerd naast de reguliere accreditatietaken. Tijdens de evaluatieperiode zijn belangrijke stappen gezet op het gebied van digitalisering, informatie-gestuurd en risicogericht werken en klantketensturing, echter deze zijn nog niet op alle onderdelen volledig uitgekristalliseerd en geborgd. Voor de komende periode is daarom vooral van belang dat nieuwe werkwijzen een duurzaam onderdeel worden van processen, verantwoordelijkheden, vaardigheden en dagelijks handelen.

Toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde

Over het geheel genomen heeft de RvA een goede uitgangspositie om ook in de toekomst haar taken effectief te kunnen blijven uitvoeren en haar rol te kunnen blijven vervullen. De organisatie beschikt over een sterke inhoudelijke en internationale positie. De RvA heeft bovendien de belangrijkste ontwikkelingen in haar omgeving goed in beeld en speelt hierop in door nieuwe accreditatiedomeinen te ontwikkelen, de samenwerking met publieke toezichthouders te versterken en te investeren in informatie- en risicogestuurd werken, digitalisering en AI.

In de periode 2021–2025 heeft de RvA op aanvullende thema's waarde toegevoegd. Zo zijn het bereik en de toepassing van accreditatie verbreed naar nieuwe maatschappelijke en technologische terreinen, waaronder AI, cybersecurity en duurzaamheid. Daarnaast heeft de RvA de verbinding met beleidsdepartementen, publieke toezichthouders en andere partijen binnen de kwaliteitsinfrastructuur versterkt. Daarmee wordt accreditatie op meer terreinen en nadrukkelijker ingezet voor de borging van publieke belangen.

Het werkveld van de RvA wordt breder en specialistischer, en de opgave groter en complexer. Met name de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde medewerkers en externe assessoren vormt een blijvende uitdaging. Toekomstbestendigheid vraagt daarom om scherpe prioritering en gerichte kennis- en capaciteitsopbouw. Daarnaast moeten de ingezette ontwikkelingen op het gebied van data, AI en risicogestuurd werken verder worden verankerd en aantoonbaar bijdragen aan kwaliteit en productiviteit. De belangrijkste opgave voor de komende periode is daarmee om capaciteit, expertise en verandervermogen voldoende te laten meegroeien met het veranderende takenpakket. In de strategie voor 2026-2030 heeft de RvA hier reeds rekening mee gehouden.

Aanbevelingen

Ga door met het verkorten en beter beheersen van doorlooptijden en maak dit tot een organisateibrede prestatieopgave.
Breng in beeld waar vertraging ontstaat en welke partij daarop invloed heeft. Koppel hier concrete prestatie-indicatoren aan en benut de beschikbare dashboards om oorzaken van vertraging te volgen, de capaciteit gericht te plannen en richting CBI's beter te communiceren over doorlooptijden.

Rond de digitale transformatie af vanuit het perspectief van de gebruiker.
Geef bij PRISMA en andere klantgerichte systemen prioriteit aan stabiliteit en gebruiksvriendelijkheid en aan het oplossen van bestaande knelpunten. Maak vooraf expliciet welke effecten digitale toepassingen moeten hebben op onder meer doorlooptijden, handmatig werk, foutkansen, kwaliteit en klanttevredenheid en evalueer deze effecten na invoering.

Investeer structureel in specialistische expertise en voldoende verandervermogen.
Breng in kaart welke expertise voor bestaande en toekomstige accreditatiegebieden nodig is, en zorg voor een voldoende brede en beschikbare pool van externe assessoren. Houd daarbij rekening met de interne capaciteit die nodig is om veranderingen naast de reguliere taakuitvoering duurzaam te implementeren en te borgen.

Maak de stap van informatie-gestuurd naar aantoonbaar risicogestuurd accrediteren.
Standaardiseer en borg de risicogerichte werkwijze verder. Maak expliciet welke risico-indicatoren worden gebruikt, hoe deze doorwerken in frequentie, diepgang en omvang van beoordelingen en leg afwijkende keuzes navolgbaar vast. Gebruik beschikbare data om de risicobenadering periodiek te evalueren en te verfijnen. De ontwikkelopgave verschuift daarmee van het ontwikkelen van instrumenten naar het aantoonbaar gebruiken ervan in de primaire taakuitvoering.

Ga verder in het versterken van de uniformiteit van beoordelingen door lead-assessoren en maak verschillen tussen beoordelingen van assessoren systematisch inzichtelijk.
Ontwikkel een meer systematische kwaliteitscyclus rond harmonisatie van lead-assessoren. Analyseer verschillen in beoordelingen (norminterpretaties en bevindingen) en combineer deze informatie met feedback van CBI's en monitoring. Gebruik de uitkomsten gericht in harmonisatieoverleggen voor kalibratie, opleiding en aanpassing van instructies.

Ontwikkel een structurele innovatie- en ontwikkelagenda voor nieuwe accreditatiegebieden.
Breng samen met departementen, toezichthouders, CBI's en internationale partners periodiek in kaart welke Europese regelgeving, technologieën en maatschappelijke ontwikkelingen de komende drie tot vijf jaar gevolgen kunnen hebben voor accreditatie. Vertaal dit naar een ontwikkelagenda waarin benodigde expertise, capaciteit, standaarden en samenwerkingspartners vroegtijdig worden geïdentificeerd.

/ Inhoud

/ Managementsamenvatting 1

/ 1 Inleiding 7
1.1 Doel, reikwijdte en onderzoeksvragen 7
1.2 Onderzoeksaanpak en onderzoekskaders 8
1.3 Leeswijzer 11

/ 2 De RvA in context 12
2.1 De kwaliteitsinfrastructuur 12
2.2 Wettelijke taken 14
2.3 Organisatie 16

/ 3 Doeltreffendheid 21
3.1 Ontwikkeling taakuitvoering 21
3.2 Perspectieven van stakeholders 24
3.3 Deelconclusies doeltreffendheid 34

/ 4 Doelmatigheid 36
4.1 Feitelijke en beschrijvende bevindingen 36
4.2 Percepties van stakeholders 40
4.3 Deelconclusies doelmatigheid 45

/ 5 Governance en interne organisatie 47
5.1 Formele governance 47
5.2 Bedrijfsvoering en interne organisatie 48
5.3 Deelconclusies governance 50

/ 6 Toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde 53
6.1 Toekomstbestendigheid RvA 53
6.2 Maatschappelijke waarde 55
6.3 Deelconclusie toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde RvA 57

/ 7 Conclusie en aanbevelingen 58
7.1 Conclusies 58
7.2 Aanbevelingen 60

/ A Enquête 2026 62

/ B Figuren 79

/ C Overzicht gesprekspartners 81

/ 1 Inleiding

1.1 Doel, reikwijdte en onderzoeksvragen

Deze evaluatie geeft invulling aan de wettelijke evaluatieplicht voor ZBO's
De Stichting Raad voor Accreditatie (hierna: RvA) is een private stichting en daarnaast aangewezen als zbo en belast met de uitvoering van een aantal wettelijke taken onder verantwoordelijkheid van de minister van Economische Zaken (hierna: minister EZK). De RvA ontvangt daarnaast financiële bijdragen van EZK. Artikel 39 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen bepaalt dat de verantwoordelijke minister iedere vijf jaar aan beide Kamers verslag uitbrengt over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van een zelfstandig bestuursorgaan.[1] Deze wettelijke evaluatie van de RvA geeft invulling aan die verplichting en heeft betrekking op de periode 2021 tot en met 2025.

We kijken voor deze evaluatie terug én vooruit
Het onderzoek bestaat uit een ex-post- en een ex-antegedeelte. In het ex-postgedeelte beoordelen we hoe het functioneren van de RvA zich gedurende de evaluatieperiode heeft ontwikkeld. Daarbij kijken we naar de opvolging van de aanbevelingen uit de vorige evaluatie, de bedrijfsvoering en interne organisatie, de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de governance. Het ex-antegedeelte richt zich op de toekomstbestendigheid van de RvA. De centrale vraag hierbij is of de organisatie voldoende zicht heeft op ontwikkelingen in de omgeving en in staat is daarop adequaat in te spelen.

We betrekken de omgeving van de RvA in de evaluatie
De evaluatie richt zich niet alleen op het interne functioneren van de RvA, maar ook op de samenwerking met het ministerie van EZK, andere relevante ministeries en ketenpartners, brancheorganisaties en overige betrokken partijen. Hun ervaringen geven inzicht in de kwaliteit van de uitvoering, de samenwerking en de wijze waarop de RvA de rol binnen het bredere stelsel vervult.

We hebben ook oog voor de opvolging van eerdere aanbevelingen
In de evaluatie onderzoeken we ook in hoeverre de aanbevelingen uit de vorige wettelijke evaluatie zijn opgevolgd. Daarbij kijken we naar de mate waarin deze hebben geleid tot veranderingen in de werkwijze, sturing en samenwerking van de RvA.

Daarmee richt deze evaluatie zich op de volgende onderzoeksvragen:

Hoofdvragen
1. In hoeverre heeft de RvA haar wettelijke taken in de periode 2021–2025 doeltreffend uitgevoerd?
2. In hoeverre heeft de RvA haar wettelijke taken in de periode 2021–2025 doelmatig uitgevoerd?

[1] Zie hiervoor de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen (link)

Deelvragen

1. Hoe is de governance van de RvA ingericht en hoe heeft deze zich ontwikkeld in de evaluatieperiode?
2. Op welke wijze is opvolging gegeven aan de aanbevelingen uit de vorige evaluatie en wat is daarvan zichtbaar in de praktijk?
3. Hoe wordt de kwaliteit van de dienstverlening van de RvA door gebruikers ervaren?
4. Welke maatschappelijke bijdrage levert de RvA buiten de strikte uitvoering van haar wettelijke taken?
5. Hoe is het risicomanagement van de RvA ingericht en hoe functioneert dit in de praktijk?
6. Welke relevante Europese ontwikkelingen doen zich voor en hoe speelt de RvA daarop in?
7. Welke aanbevelingen volgen uit de evaluatie voor het versterken van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de RvA?

1.2 Onderzoeksaanpak en onderzoekskaders

1.2.1 Onderzoeksaanpak

We voerden het onderzoek in vier stappen uit

We zijn gestart met het vaststellen van de onderzoeksopzet en het evaluatiekader. Vervolgens hebben we via documentonderzoek, data-analyse (middels een enquête onder klanten en samenwerkingspartners van de RvA) en verkennende gesprekken een feitelijk beeld opgebouwd van de ontwikkelingen in de evaluatieperiode.

We combineerden voor de analyse verschillende onderzoeksmethoden

Voor deze evaluatie hebben we gebruikgemaakt van documentonderzoek, een enquête, en interviews. Voor de feitelijke analyse zijn openbare en interne documenten bestudeerd, waaronder jaarverslagen, beleids- en verantwoordingsstukken, interne rapportages en stukken over de governance. Daarnaast zijn financiële gegevens, output-indicatoren en andere kerncijfers over de periode 2021–2025 geanalyseerd. De enquête en de interviews zijn gebruikt om ontwikkelingen te duiden, ervaringen op te halen en zicht te krijgen op de samenwerking binnen en rond de RvA. De voorlopige bevindingen zijn tussentijds besproken met de begeleidingscommissie.

Enquête

We hebben een enquête uitgevoerd onder circa 610 afnemers van de RvA. In totaal hebben 344 respondenten de enquête ingevuld, wat neerkomt op een responspercentage van ongeveer 56,4%. De enquête volgt grotendeels dezelfde opzet als de enquêtes die in 2016 en 2021 zijn uitgevoerd. Er zijn slechts enkele beperkte aanpassingen gedaan, zoals het actualiseren van terminologie en het toevoegen van een klein aantal vragen. Door deze consistente opzet kunnen de resultaten van 2026 worden vergeleken met die van 2021 en 2016 en kunnen ontwikkelingen en trends in de tijd inzichtelijk worden gemaakt.

De meeste vragen zijn geformuleerd als stellingen, waarbij respondenten konden aangeven in hoeverre zij het met een stelling eens waren, op een schaal van ‘zeer oneens’ tot ‘zeer eens’. In lijn met de methodiek die in de eerdere enquêtes is gehanteerd, zijn aan de antwoordcategorieën scores toegekend van 5 voor ‘zeer oneens’ tot 1 voor ‘zeer eens’. Dit betekent dat een lagere gemiddelde score duidt op een positievere beoordeling en een hogere mate van tevredenheid.

Wanneer de gemiddelde score op een bepaalde stelling bijvoorbeeld daalt van 2,00 in 2021 naar 1,95 in 2026, betekent dit dat respondenten deze stelling in 2026 positiever hebben beoordeeld.

Voor de algemene tevredenheidsscore geldt een andere interpretatie. Respondenten is gevraagd hun algemene tevredenheid te beoordelen met een cijfer van 1 tot 10, waarbij een hoger cijfer staat voor een hogere mate van tevredenheid. In tegenstelling tot de scores op de afzonderlijke stellingen geldt hier dus dat een hogere score een positiever resultaat betekent.

Bij de interpretatie van de enquêteresultaten is het belangrijk om er rekening mee te houden dat de antwoorden van respondenten kunnen worden beïnvloed door recente ervaringen met de RvA en door omstandigheden op het moment waarop zij de enquête invullen. Wanneer een respondent bijvoorbeeld kort voor of tijdens de periode waarin de enquête wordt ingevuld problemen ervaart met de rapportagetool, PRISMA of een ander onderdeel van de dienstverlening van de RvA, kan dit van invloed zijn op de wijze waarop bepaalde vragen worden geïnterpreteerd en beantwoord. De enquêteresultaten geven daarmee een momentopname van de perceptie van respondenten en kunnen in zekere mate worden beïnvloed door recente gebeurtenissen of ervaringen. Hiermee dient bij de interpretatie van de resultaten rekening te worden gehouden.

1.2.2 Onderzoekskader

Deze zbo-evaluatie beoordeelt het functioneren van de RvA over de evaluatieperiode vanuit vijf samenhangende perspectieven: doeltreffendheid, doelmatigheid, governance en bedrijfsvoering en toekomstbestendigheid. Bij doeltreffendheid staat centraal in hoeverre de RvA haar wettelijke taken en doelstellingen realiseert en de beoogde maatschappelijke waarde levert. Doelmatigheid ziet op de verhouding tussen de ingezette middelen en de geleverde prestaties en resultaten. Daarnaast onderzoeken we of de governance een heldere en passende verdeling van rollen, verantwoordelijkheden en toezicht waarborgt en in hoeverre de bedrijfsvoering de uitvoering van de wettelijke taken adequaat ondersteunt. Tot slot kijken we naar de toekomstbestendigheid van de RvA: de mate waarin de organisatie is toegerust om haar taken ook de komende jaren doeltreffend en doelmatig uit te voeren, gegeven ontwikkelingen in onder meer regelgeving, technologie, arbeidsmarkt en de maatschappelijke en economische omgeving.

Doeltreffendheid
Figuur 1 in bijlage B op pagina 90 geeft het evaluatiekader weer dat we hebben gebruikt voor het beoordelen van de *doeltreffendheid* van de RvA. Het kader onderscheidt 3 categorieën taken van de RvA, waarvoor een aantal relevante indicatoren zijn opgenomen. In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de wettelijke taken en de indeling in deze 3 categorieën. Deze gekozen indicatoren geven richting aan de analyse en maken het mogelijk om systematisch en navolgbaar te beoordelen hoe doeltreffend de RvA haar taken uitvoert.

Doelmatigheid
Voor de beoordeling van de *doelmatigheid* bezien wij in hoeverre de RvA haar taken efficiënt heeft uitgevoerd. Daarbij kijken wij naar de efficiëntie van diensten, processen en middelen. Figuur 2 in bijlage B op pagina 90 geeft het beoordelingskader weer dat we hebben gebruikt om doelmatigheid van de RvA te meten.

Governance, bedrijfsvoering en toekomstbestendigheid

Bij **governance** beoordelen we of de sturing, het toezicht en de verantwoording in de relatie tussen de RvA en het verantwoordelijke ministerie goed zijn ingericht en in de praktijk goed functioneren. Daarbij kijken we naar de verdeling van rollen en verantwoordelijkheden tussen eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer, de kwaliteit van het onderlinge overleg en de informatievoorziening en de wijze waarop wordt gestuurd op onder meer prestaties, financiën en risico's. In de beoordeling staat centraal of de verschillende partijen hun rol effectief kunnen vervullen, afspraken en verantwoordelijkheden helder zijn en relevante ontwikkelingen en risico's tijdig worden besproken en opgevolgd. Daarbij kijken we ook naar de balans tussen ministeriële betrokkenheid en de zelfstandige positie van de RvA: de minister moet zijn verantwoordelijkheid voor het functioneren van het zbo kunnen waarmaken, terwijl voldoende ruimte blijft bestaan voor een onafhankelijke uitvoering van de wettelijke taken

Bij **bedrijfsvoering** beoordelen we in hoeverre de interne organisatie en de beschikbare mensen, middelen en ondersteunende processen de RvA in staat stellen haar wettelijke taken goed uit te voeren. Het gaat daarbij niet primair om de inhoudelijke kwaliteit van accreditatie, maar om de organisatorische voorwaarden die nodig zijn om die taakuitvoering mogelijk te maken. We kijken onder meer naar de organisatie-inrichting en capaciteit, de beschikbaarheid en borging van voldoende deskundig personeel, personeelsontwikkeling en -verloop, de inrichting van werk- en ondersteunende processen en de inzet van digitalisering en informatievoorziening. Ook kijken we naar de wijze waarop de organisatie plant, stuurt en monitort en in hoeverre zij in staat is knelpunten in de bedrijfsvoering tijdig te signaleren en daarop bij te sturen.

In de beoordeling staat centraal of de bedrijfsvoering voldoende professioneel, beheerst en ondersteunend aan het primaire proces is. Daarbij kijken we zowel naar de huidige situatie als naar ontwikkelingen gedurende de evaluatieperiode: zijn processen en sturingsinformatie verbeterd, beschikt de RvA over voldoende capaciteit en expertise en zijn er kwetsbaarheden die de continuïteit of kwaliteit van de taakuitvoering kunnen beïnvloeden? Daarmee beoordelen we uiteindelijk of de bedrijfsvoering een solide basis vormt voor het functioneren van de RvA.

Bij **toekomstbestendigheid** beoordelen we in hoeverre de RvA is toegerust om haar publieke en economische functie ook in de toekomst effectief en betrouwbaar te blijven vervullen. Het gaat daarbij niet alleen om het vermogen om de huidige taken te continueren, maar ook om het vermogen om mee te bewegen met veranderingen in regelgeving, technologie, markten en maatschappelijke behoeften, terwijl de kernvoorwaarden voor accreditatie – deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en internationale erkenning – geborgd blijven. Om de toekomstbestendigheid te beoordelen, hebben we eerst op basis van de ontwikkelingen in het werkveld bepaald welke aspecten hiervoor bij de RvA van belang zijn. We onderscheiden daarbij de volgende criteria:

- voldoende capaciteit en deskundigheid;
- het vermogen om tijdig in te spelen op ontwikkelingen;
- een beoordelingsmethodiek die meegroeit met ontwikkelingen, waaronder informatie- en risicogestuurd werken;
- een sterke nationale en internationale positie;
- het vermogen om effectief te functioneren binnen het bredere stelsel van publieke kwaliteitsborging en toezicht;
- kwalitatief goede data, robuuste informatiebeveiliging en een weloverwogen toepassing van AI;
- een robuuste en lerende organisatie.

Vervolgens hebben we voor ieder van deze aspecten geanalyseerd hoe de RvA ervoor staat en in hoeverre zij is voorbereid op toekomstige ontwikkelingen. Daarbij kijken we zowel naar de uitgangspositie en ontwikkelingen in de afgelopen evaluatieperiode als naar mogelijke kwetsbaarheden voor de komende jaren. Op basis daarvan beoordelen we in hoeverre de RvA over de kennis, capaciteit, werkwijzen, positie en organisatorische randvoorwaarden beschikt om haar wettelijke taak ook in een veranderende omgeving duurzaam te kunnen blijven vervullen.

Presentatie bevindingen

In de presentatie van de bevindingen in dit rapport kiezen wij echter niet voor een indeling langs deze losse kwaliteitsdimensies, maar langs de lijnen van de hoofdthema's van elke zbo-evaluatie; doeltreffendheid, doelmatigheid, governance, bedrijfsvoering en toekomstbestendigheid. Binnen deze hoofdthema's gaan we waar relevant in op de gehanteerde indicatoren. Omdat (zoals gebruikelijk en verwacht) tijdens het onderzoek bleek dat niet elke indicator even uitgebreid toepasbaar of meetbaar was, zullen niet alle indicatoren in dezelfde mate worden uitgewerkt in het rapport.

1.3 Leeswijzer

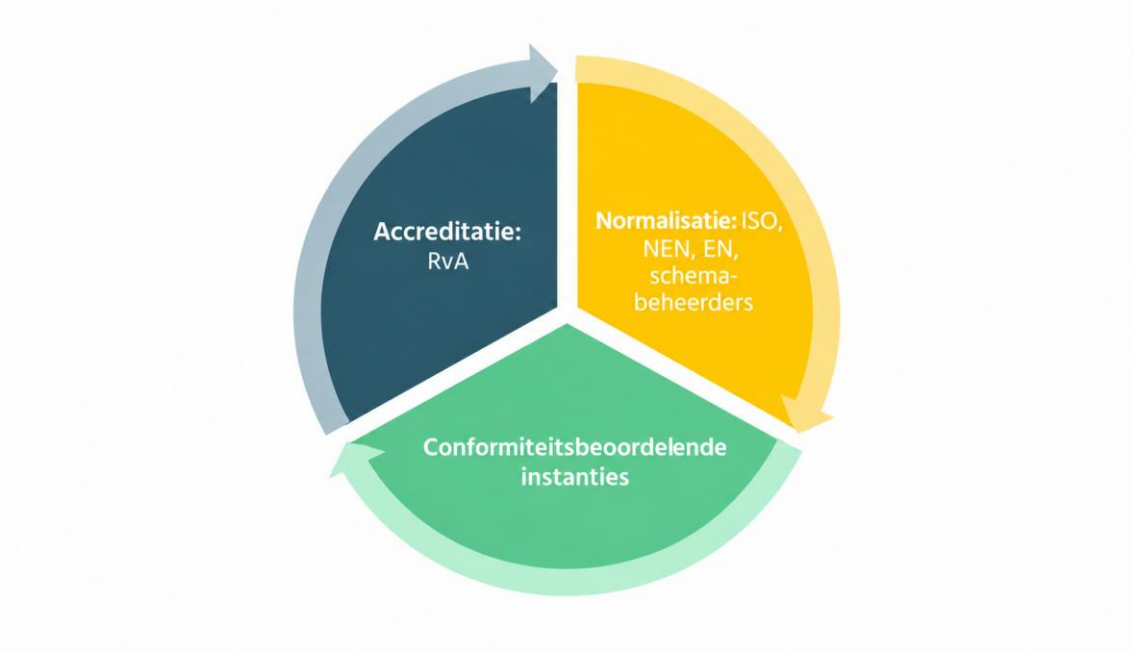
Dit evaluatierapport is als volgt opgebouwd:

- **In hoofdstuk 2** beschrijven we de context waarin de RvA opereert en relevante ontwikkelingen hierin in de evaluatieperiode die van invloed waren op het functioneren van de RvA.
- **In hoofdstuk 3, 4 en 5** beschrijven we achtereenvolgens de bevindingen rondom de centrale thema's: doeltreffendheid, doelmatigheid en governance. In deze evaluatie besteden we ook aandacht aan de ontwikkelingen in interne organisatie en bedrijfsvoering van de RvA. Deze bevindingen nemen we op in het hoofdstuk over governance. In deze hoofdstukken worden zowel de feitelijke en beschrijvende bevindingen uit documentatie en bestaand onderzoek uiteengezet, als weergegeven welke perspectieven er in deze evaluatie over het deelonderwerp zijn opgehaald bij de stakeholders. Ook geven we in deze hoofdstukken (waar relevant) weer hoe de RvA al dan niet opvolging heeft gegeven aan de aanbevelingen uit de vorige evaluatie. Ieder hoofdstuk wordt besloten met een paragraaf waarin we onze deelconclusies uiteenzetten.
- **In hoofdstuk 6** gaan we in op de toekomstbestendigheid van de RvA.
- **In hoofdstuk 7** geven we onze overkoepelende conclusie weer over het functioneren van de RvA over de evaluatieperiode en doen we aanbevelingen voor de komende periode.

/ 2 De RvA in context

2.1 De kwaliteitsinfrastructuur

De RvA maakt deel uit van de 'kwaliteitsinfrastructuur': het systeem van conformiteitsbeoordeling via testen, inspecteren en certificeren, accreditatie, en normalisatie. De RvA beschrijft de kwaliteitsinfrastructuur als een cyclus, zoals weergegeven in figuur 3.



Figuur 3: de kwaliteitsinfrastructuur als driedelige cyclus van normeren, beoordelen en accrediteren.[2]

Conformiteitsbeoordeling
Wanneer een leverancier producten of diensten aflevert, moeten deze voldoen aan bepaalde eisen. Deze eisen kunnen betrekking hebben op (de kwaliteit van) het product, of de leverancier zelf. Een afnemer kan – en moet soms verplicht – gebruikmaken van een derde partij die vaststelt of de leverancier conform de eisen levert. Dit is de taak van de conformiteitsbeoordelingsinstantie (hierna: CBI). [3]

Accreditatie
Een CBI kan zich laten accrediteren, en is hiertoe in bepaalde gevallen wettelijk verplicht. CBI's behoren daarmee tot de directe gebruikers van de diensten van de RvA.[4]

Normalisatie
Om de afnemer het vertrouwen te geven dat de CBI deskundig en onafhankelijk conformiteit

[2] Bron: RvA (2019), bewerking AEF/SEO (2021).
[3] Rapport 2021
[4] idem

vaststelt, bestaan er ook nationale, Europese en internationale (ISO-)normen voor conformiteitsverklarende activiteiten. De Europese en nationale (ISO)-normen omtrent conformiteitsbeoordelingen zijn – gegeven hun internationale aard – generiek geformuleerd. Hierdoor is er ruimte voor interpretatie, en is de striktheid van de eisen waaraan een instantie moet voldoen, afhankelijk van de interpretatie van de beoordelaar die de instantie beoordeelt.

Een verdere invulling van het hoe, wat en wie van conformiteitsbeoordeling, kan worden vastgesteld aan de hand van een conformiteitsbeoordelingsschema (hierna: schema). Een schema kan intern of extern worden beheerd. In het geval van intern beheer stelt een (combinatie van) CBI een eigen schema op. Bij extern schemabeheer wordt een schema door een derde partij opgesteld en beheerd. Een schemabeheerder ontwikkelt en beheert een certificatieschema waarin nader is uitgewerkt aan welke eisen een organisatie of product moet voldoen en op welke wijze de conformiteitsbeoordeling moet worden uitgevoerd. Daarmee vormt het schema een nadere operationalisering van de normen en eisen die aan de beoordeling ten grondslag liggen. Voor conformiteitsbeoordelingsinstanties (CBI's) biedt het schema concrete handvatten voor wat zij moeten beoordelen en hoe zij die beoordeling moeten uitvoeren. Dit verkleint de ruimte voor verschillen in interpretatie en werkwijze tussen CBI's. Het gebruik van een gezamenlijk schema draagt daarmee bij aan harmonisatie van de uitvoering van beoordelingen en, in het verlengde daarvan, aan meer consistente en vergelijkbare uitkomsten van conformiteitsbeoordelingen.

Een breed palet aan stakeholders

De RvA heeft te maken met een breed palet aan stakeholders, weergegeven in figuur 4. Dit weerspiegelt het brede maatschappelijke belang van accreditatie. De rol en impact van de RvA reiken verder dan alleen het accreditatieproces. Accreditatie ligt aan de basis van vertrouwen in de kwaliteit van producten en diensten die consumenten afnemen.



Figuur 4: de stakeholders van de RvA.[5]

[5] Bron: RvA (2020), bewerking AEF/SEO (2021).

Private stakeholders

Accreditatie is ten eerste een 'business-to-business' instrument. We onderscheiden drie type gebruikers: de directe gebruikers, de tussengebruikers en de eindgebruikers. De CBI's zijn de directe gebruikers (of klanten) van accreditatie. De leverancier van diensten en/of producten waarbij de CBI conformiteit heeft vastgesteld is de tussengebruiker. De afnemer van deze diensten en/of producten is de eindgebruiker. Alle gebruikers zijn afhankelijk van de RvA om te zorgen voor gerechtvaardigd vertrouwen in de conformiteitsverklaring van de CBI. Ook de eind- en tussengebruiker zijn daarmee stakeholders van de RvA. [6]

Publieke stakeholders

Naast de private stakeholders, onderscheidt de RvA ook een aantal stakeholders uit het publieke veld. Accreditatie is met name toepasbaar daar waar de overheid een beroep wil doen op de eigen verantwoordelijkheid van private partijen. In dit type systemen is de RvA een belangrijke onafhankelijke partij om te zorgen dat controle plaatsvindt op de drie dimensies die de RvA toetst. Als nationale accreditatieinstelling ziet de RvA ook een rol voor zichzelf als adviseur met betrekking tot het inzetten van accreditatie als beleidsinstrument richting publieke partijen. Voor ondersteuning aan verschillende beleidsdepartementen, krijgt de RvA een vergoeding vanuit EZK en andere departementen. [7]

2.2 Wettelijke taken

De RvA voert wettelijke taken uit binnen nationale en Europese kaders

De taken van de RvA zijn voor een belangrijk deel vastgelegd in nationale wetten en Europese wet- en regelgeving. Verordening 765/2008 bepaalt dat elke lidstaat een nationale accreditatie-instantie moet hebben. Nederland heeft daartoe de RvA aangewezen. De wettelijke opdracht van de RvA is vastgelegd in de Wet aanwijzing nationale accreditatie-instantie (Wanai) en Verordening (EG) nr. 765/2008 (hierna: de Verordening).[8] De Wanai wijst de RvA aan als nationale accreditatie-instantie en belast haar met de uitvoering van de taken die de Europese verordening aan nationale accreditatie-instanties opdraagt. Vanuit EZK is er een financiële bijdrage voor de uitvoering van de wettelijke taken.

> In artikel 4 Wanai staat dat de RvA is belast met:
> A: het uitvoeren van de in de verordening aan de nationale accreditatie-instantie opgedragen taken;
> B: het verrichten van werkzaamheden op het gebied van accreditatie in verband met de uitvoering van verdragen of internationale afspraken, na een daartoe strekkend verzoek van Onze Minister.

2.2.1 Wanai artikel 4 sub a: uitvoeren wettelijke taken Verordening 765/2008

Uit hoofde van Artikel 4 sub a is de RvA belast met het uitvoeren van de taken die op grond van de verordening worden opgedragen aan de nationale accreditatieinstelling: het beoordelen en controleren van CBI's, en de collegiale toetsing van andere nationale accreditatieinstellingen binnen

[6] Rapport 2021. AEF en SEO Economisch Onderzoek, Wettelijke evaluatie Raad voor Accreditatie
[7] idem
[8]

de EU. Hieronder lichten we de drie wettelijke taken uit de verordening nader toe.

Artikel 5 lid 1 uit de Verordening beschrijft het **beoordelen** van te accrediteren instanties als wettelijke taak. De RvA beoordeelt of een keuringsinstantie, certificeringsinstantie, inspectie-instantie of een laboratorium (conformiteitsbeoordelende instanties, afgekort: CBI's) onpartijdig, consistent en deskundig zijn werk uitvoert. Bij een positieve beoordeling geeft de RvA een formele verklaring af dat de instantie voldoet aan de eisen conform de relevante norm(en) en eventuele aanvullende eisen.

Artikel 5 lid 3 en lid 4 uit de Verordening beschrijft het **periodiek monitoren (controleren)** van de geaccrediteerde instellingen als tweede wettelijke taak. Wanneer de RvA bij controle een afwijking van de normen vaststelt, dient de RvA binnen een redelijke termijn passende maatregelen te nemen om de accreditatie te beperken, op te schorten of in te trekken.

Artikel 10 uit de Verordening beschrijft de derde wettelijke taak: de **collegiale toetsing** (Engelse term: 'peer review') tussen de nationale accreditatie-instanties die deel uitmaken van de Europese samenwerking voor Accreditatie (EA). EA-leden toetsen iedere vier jaar een collega-instantie op naleving van de ISO-norm: ISO/IEC 17011:2017. Indien afwijkingen worden vastgesteld, dient de accreditatieinstelling corrigerende maatregelen te nemen. De RvA heeft conform de verordening de plicht beoordelaars te leveren om bij te dragen aan collegiale toetsing. Zo wordt ook de RvA als aangesloten instantie iedere vier jaar door een team van collega-instantie getoetst.

In artikel 4, lid 9 uit de Verordening worden ook nog andere taken benoemt. Zo zegt dit artikel: "elke lidstaat ziet erop toe dat zijn nationale accreditatie-instantie over passende financiële en personele middelen beschikt die voor de goede uitvoering van haar taken noodzakelijk zijn, waaronder de uitvoering van speciale taken, zoals activiteiten in het kader van Europese en internationale samenwerking op het gebied van accreditatie en activiteiten die nodig zijn ter ondersteuning van overheidsbeleid en die niet zelf financierend zijn".

Bovenstaande komt ook terug in de Wanai. Uit hoofde van artikel 4 sub b van de Wanai kan de RvA op verzoek van de minister EZK werkzaamheden verrichten die buiten de uitvoering van de Verordening vallen. Hierbij gaat het om werkzaamheden op het gebied van accreditatie in verband met de uitvoering van verdragen of internationale afspraken. In de Memorie van Toelichting bij de Wanai, in § 3.4 *Werkzaamheden van de Raad voor Accreditatie* staat dat de RvA ook **werkzaamheden kan verrichten voor andere ministers**, ingevolge specifieke regelgeving of uit hoofde van een opdracht of subsidieverlening. De betrokken ministers zijn hierbij verantwoordelijk voor de uitvoering van de specifieke regelgeving, opdracht of subsidieverlening op grond waarvan de RvA de werkzaamheden uitvoert.

In het kader van deze evaluatie vatten we de taken van de RvA samen in 3 categorieën:

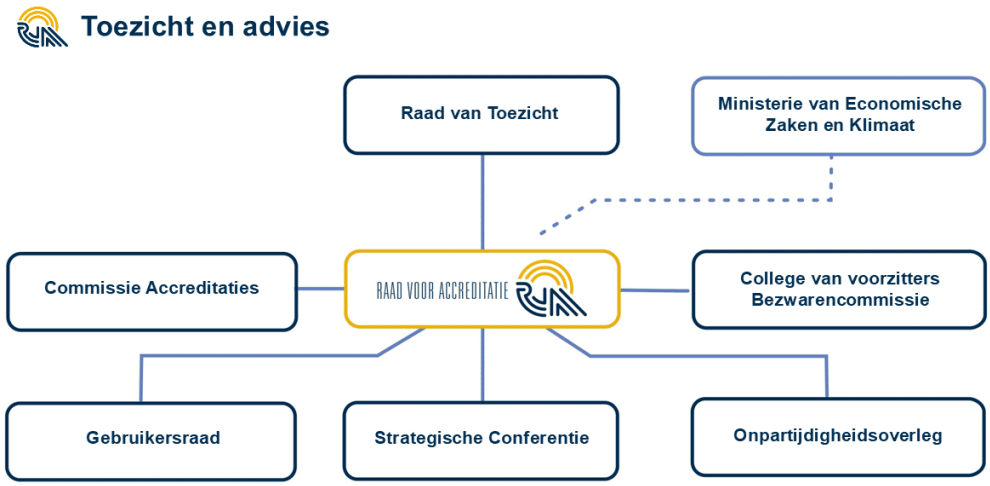
1. Het beoordelen van de deskundigheid/competentie, onpartijdigheid en consistentie van (de werkzaamheden van) CBI's;
2. Het monitoren van geaccrediteerde CBI's;
3. Overige wettelijke taken (waaronder collegiale toetsing en ondersteuning, en internationale werkzaamheden)

2.3 Organisatie

Organisatie, toezicht en advies

Als zbo functioneert de RvA met een hoge mate van zelfstandigheid. De Verordening schrijft daarbij voor dat de RvA met zijn organisatiestructuur zorgdraagt voor een doeltreffende en evenwichtige betrokkenheid van alle belanghebbenden. De RvA geeft hieraan uitvoering in de organisatiestructuur. Belanghebbenden zijn vertegenwoordigd in de raad van toezicht, de Gebruikersraad en het Onpartijdigheidsoverleg, dat geleid wordt door de voorzitter van de raad van toezicht. Daarnaast beschikt de RvA over een Commissie Accreditaties en het College van Voorzitters Bezwarencommissie; gremia waarin leden nadrukkelijk geen belangen hebben bij beslissingen omtrent accreditatie om daarmee hun onafhankelijkheid te waarborgen. Deze structuren voor toezicht en advies bij de besluitvorming over accreditatie borgen de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de RvA en zorgt voor een kritische toets op activiteiten en bedrijfsvoering.

Figuur 5 is een weergave van het organogram van de RvA en het stelsel van organisatie, toezicht en advies. Hieronder lichten we de gremia binnen dit stelsel kort toe.



Figuur 5: organisatie, toezicht en advies rondom de RvA.

Raad van toezicht

De raad van toezicht heeft als primaire taak om toezicht te houden op het beleid en de algemene stand van zaken, om aan de doelstellingen van de RvA te voldoen. De raad van toezicht wordt door de RvA op actieve wijze betrokken bij de organisatie. De rol van de raad van toezicht is drieledig:

- Werkgeversrol; de raad van toezicht benoemt de leden van de Raad van Bestuur.
- Toezichtsrol; de raad van toezicht ziet toe op het functioneren van de organisatie
- Adviesrol; de raad van toezicht geeft gevraagd en ongevraagd advies over organisatorische vraagstukken.

Commissie Accreditaties

De Commissie Accreditaties wordt door de raad van toezicht benoemd, en heeft als taak de Raad van Bestuur te adviseren over het verlenen van accreditaties. Daarnaast heeft zij de bevoegdheid te adviseren over schorsingen of intrekkingen van accreditaties. Het verzorgen van ‘checks’ op de accreditaties is in de kern de taak van de Commissie Accreditaties. Mede door de adviezen van de CA

zijn de checks en balances voor een afgewogen besluit van het bestuur voor het verlenen van accreditatie geborgd. Het advies van de CA kan afwijken van het advies van de beoordelingsteams van de RvA. Zodoende heeft de Commissie een centrale rol in het beoordelings- en accreditatieproces. De Commissie heeft hiermee ook een interne functie: beoordelaars zijn zich bewust van het tweede paar (externe) ogen dat toeziet op hun beslissingen omtrent beoordelingen en accreditaties.[9] De uiteindelijke besluitvorming over het verlenen, schorsen of intrekken van accreditaties ligt bij het bestuur. Wijkt het bestuur af van het advies van de commissie, dan wordt de raad van toezicht gehoord. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten aan de raad van toezicht.[10]

College van voorzitters bezwarencommissie

Bij bezwaren tegen een beslissing van de RvA wordt het college van voorzitters bezwarencommissie ingeschakeld. Dit college wordt benoemd door de raad van toezicht. De leden van het college zijn strikt onafhankelijk en maken nooit deel uit van het bestuur van de RvA en verrichten geen werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Als er een bezwaar wordt ingediend, wijst het bestuur een lid van het college aan om een adviescommissie voor dat bezwaar te formeren.[11]

Gebruikersraad

De gebruikersraad is een statutair vastgelegd adviespanel dat uit vertegenwoordigers van directe RvA-klanten bestaat. De Gebruikersraad adviseert de RvA vanuit het perspectief van de gebruiker. Halfjaarlijks praat de Raad van Bestuur de Gebruikersraad bij over ontwikkelingen die voor de gebruiker relevant zijn. In het bijzonder reflecteert de gebruikersraad op de tarieven en de servicegraad van de RvA. De raad van toezicht ontvangt de notulen van deze vergaderingen, om standpunten van gebruikers in zijn overwegingen te kunnen betrekken.[12]

Onpartijdigheidsoverleg

Met het Onpartijdigheidsoverleg geeft de RvA invulling aan de eis in artikel 4.4.5 van de ISO/IEC 17011, waarin het volgende staat beschreven: “The Accreditation body shall document and implement a process to provide opportunity for effective involvement by interested parties for safeguarding impartiality. The accreditation body shall ensure a balanced representation of interested parties with no single party predominating”. Het Onpartijdigheidsoverleg komt één keer per jaar bijeen om onpartijdigheid van de RvA te bespreken. De raad van toezicht ontvangt de notulen van de vergaderingen.[13]

Strategisch Adviesforum

De RvA heeft in 2022 het Strategisch Adviesforum opgericht om themagericht in dialoog te gaan met haar stakeholders over maatschappelijke opgaven en ontwikkelingen rondom kwaliteit. Het doel van de bijeenkomsten is om met een brede vertegenwoordiging van belanghebbenden in dialoog te gaan over nieuwe ontwikkelingen die de kwaliteitsinfrastructuur en accreditatie raken, en daarmee bij te dragen aan het vertrouwen van burgers en bedrijven in de kwaliteit en veiligheid van producten en diensten. Het Strategisch Adviesforum geeft stakeholders de mogelijkheid om inbreng te geven over de wijze waarop de RvA rondom nieuwe ontwikkelingen principes en beleidsrichtlijnen opstelt.

[9] Rapport 2021. AEF en SEO Economisch Onderzoek, Wettelijke evaluatie Raad voor Accreditatie
[10] idem
[11] idem
[12] idem
[13] idem

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Het ministerie van EZK ziet erop toe dat de RvA voldoet aan de relevante bepalingen van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en aan de eisen van Europese Verordening 765/2008 en de Wanai.[14]

EA-Multilateral Agreement Committee
De Multilateral Agreement Committee van de European co-operation for Accreditation (EA) ziet erop toe dat de RvA voldoet aan ISO/IEC 17011 en relevante Europese en internationale eisen. In het kader van Verordening (EG) nr. 765/2008 wordt de RvA iedere vier jaar onderworpen aan een peer evaluation door deskundigen van andere Europese accreditatie-instanties. Daarbij worden onder meer de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de RvA, de inrichting van de organisatie en accreditatieprocessen en de kwaliteit van de uitvoering beoordeeld. De evaluatoren onderzoeken dossiers en procedures en wonen accreditatiebeoordelingen bij. De uitkomsten zijn mede bepalend voor het behoud van de status van de RvA als ondertekenaar van de EA Multilateral Agreement (MLA).

De meest recente peer evaluation vond plaats van 24 tot en met 28 november 2025 en is positief afgerond. In 2026 is bevestigd dat de RvA voldoet aan ISO/IEC 17011 en haar status als ondertekenaar van de EA MLA behoudt. De volgende peer evaluation vindt plaats in november 2029. Hieronder beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen die van invloed waren op het functioneren van de RvA.

2.3.1 Interne ontwikkelingen

Ontwikkeling naar risicogestuurd accrediteren
In de periode 2021–2025 heeft de RvA ingezet op meer risicogestuurd accrediteren. Daarbij wil zij haar beoordelingscapaciteit gerichter inzetten door binnen beoordelingen meer aandacht te besteden aan onderdelen en organisaties waar de risico's voor de betrouwbaarheid van conformiteitsbeoordelingen het grootst zijn.

Deze ontwikkeling hangt nauw samen met het programma Informatiegestuurd Werken (IGW), waarmee de RvA heeft geïnvesteerd in het beter verzamelen en analyseren van informatie. Onder meer historische prestaties van CBI's, meldingen en signalen en maatschappelijke en sectorspecifieke ontwikkelingen kunnen worden gebruikt om risico's te identificeren en beoordelingen daarop te richten. Hiervoor heeft de RvA geïnvesteerd in haar informatie-infrastructuur. Welke informatie uiteindelijk bepalend moet zijn voor de risicosturing was gedurende de evaluatieperiode nog in ontwikkeling.

De ontwikkeling betekent daarmee een verschuiving van voornamelijk periodiek en deskundigheidsgestuurd beoordelen naar meer informatie- en risicogestuurd beoordelen. Het professionele oordeel van assessoren blijft daarbij centraal staan, maar wordt sterker ondersteund door systematisch verzamelde informatie. Hiermee beoogt de RvA haar beoordelingscapaciteit effectiever en efficiënter in te zetten.

Meer markt- en klantgericht werken
Daarnaast heeft de RvA in de evaluatieperiode ingezet op een meer markt- en klantgerichte werkwijze. Zij wil sneller kunnen inspelen op nieuwe behoeften aan accreditatie en haar

[14] Idem

dienstverlening aan bestaande en potentiële klanten verbeteren. Dit kreeg onder meer vorm door de ontwikkeling van business development en nieuwe accreditatiemogelijkheden, maatregelen om doorlooptijden te verkorten en beter voorspelbaar te maken en verbeteringen in de dienstverlening. Ook ontwikkelde de RvA trainingen vanuit het uitgangspunt 'klanten helpen leren'. Daarbij blijft de onafhankelijke en onpartijdige positie van de RvA het uitgangspunt.

In 2024 heeft de RvA deze benadering verder verankerd door haar werkzaamheden te organiseren in vier klantketens: business development, accreditatieverlening, klachten/meldingen/signalen en informatieverzoeken, en klanttrainingen. Daarmee wordt de organisatie sterker vanuit klantvragen aangestuurd. De ontwikkeling kan worden gezien als een verbreding van de traditionele accreditatierol met een nadrukkelijker markt- en dienstverleningsperspectief, zonder dat dit afdoet aan de onafhankelijke beoordeling of de inhoudelijke accreditatie-eisen.

2.3.2 Externe ontwikkelingen

De omgeving waarin de RvA opereert, is in de periode 2021–2025 sterk veranderd. Europese regelgeving, technologische ontwikkelingen, de duurzaamheids- en digitaliseringstransitie en wijzigingen in internationale normen hebben het accreditatiedomein verbreed en complexer gemaakt. Dit leidde tot uitbreiding van het werkpakket, veranderingen in de uitvoering van accreditatie, een sterkere verwevenheid met publiek toezicht en een grotere behoefte aan specialistische expertise.

Europese harmonisatie ontwikkelde zich verder

De Europese harmonisatie van conformiteitsbeoordeling en accreditatie zette zich verder voort. Verordening (EU) 2019/1020 inzake markttoezicht en productconformiteit werd vanaf juli 2021 volledig van toepassing en binnen de European co-operation for Accreditation (EA) werden eisen verder geharmoniseerd. Hierdoor wordt de beoordelingspraktijk van de RvA in toenemende mate bepaald door Europese en internationale afspraken. Tegelijkertijd blijft wederzijdse internationale erkenning van accreditaties van belang voor de acceptatie van Nederlandse conformiteitsbeoordelingen in het buitenland.

Nieuwe werkterreinen ontstonden op het gebied van digitalisering en duurzaamheid

Cybersecurity en AI worden steeds belangrijker in het werkveld van klanten van de RvA en ontwikkelden zich daarnaast tot nieuwe accreditatiedomeinen. In het kader van de Europese Cybersecurity Act startte de RvA in 2024 met beoordelingen voor het eerste Europese cybersecuritycertificeringsschema (EUCC). Ook ontwikkelde zij accreditatie voor cybersecurity van industriële systemen. Op het gebied van AI startte de RvA in 2024 een pilot voor accreditatie tegen ISO/IEC 42001. Ook de Europese AI Act kan nieuwe accreditatiewerkzaamheden met zich meebrengen. Daarnaast nam de vraag naar onafhankelijke verificatie van duurzaamheidsinformatie en -claims toe. De RvA maakte vanaf 2022 accreditatie tegen ISO/IEC 17029 mogelijk. Ook Europese regelgeving, waaronder de CSRD, kan de rol van conformiteitsbeoordeling en accreditatie bij duurzaamheidsrapportages vergroten.

Nieuwe normen en wettelijke stelsels verbreedden het werkveld

Nieuwe en herziene internationale normen, onder meer voor medische laboratoria, proficiency testing en biobanken, vroegen om aanpassing van beoordelingsmethodieken en opleiding van beoordelaars. Ook nieuwe wettelijke certificeringsstelsels verbreedden het werkterrein. Zo trad in 2023 het wettelijke CO-stelsel in werking en nam de RvA de beoordeling van Technische Beoordelingsinstanties voor bouwproducten over van de TloKB. Deze ontwikkelingen vergroten de

behoefte aan gespecialiseerde assessoren, onder meer op het gebied van cybersecurity, AI, duurzaamheid en biobanken, en zetten daarmee druk op de beschikbare deskundigheid en capaciteit.

Accreditatie en publiek toezicht raakten sterker verweven

Accreditatie wordt daarnaast vaker ingezet als onderdeel van wettelijke stelsels voor publieke kwaliteitsborging. Daarbij beoordeelt de RvA de deskundigheid, onafhankelijkheid en consistente werkwijze van CBI's, terwijl publieke toezichthouders toezicht houden op de naleving van regelgeving en het functioneren van het bredere stelsel. Dit is onder meer zichtbaar in de samenwerking met de TloKB, de RDI en de ILT. Uitwisseling van informatie en signalen kan zowel de accreditatiebeoordelingen als het publieke toezicht ondersteunen, waarbij iedere organisatie vanuit haar eigen verantwoordelijkheid blijft opereren.

Deze ontwikkelingen stellen hogere eisen aan de RvA

Samenvattend is het werkveld van de RvA in 2021–2025 breder en complexer geworden. Nieuwe accreditatiedomeinen vragen om specialistische expertise, terwijl de verwevenheid met wettelijke toezichtsstelsels de relaties met ministeries en publieke toezichthouders intensiveert. Dit stelt hogere eisen aan de wendbaarheid, deskundigheid en capaciteit van de RvA.

/ 3 Doeltreffendheid

In dit hoofdstuk gaan we in op de doeltreffendheid van de RvA: de mate waarin de organisatie haar wettelijke taken uitvoert en haar gestelde doelen en prestaties heeft gerealiseerd. De doeltreffendheid van de initiële beoordeling van CBI's (wettelijke taak 1) en de herbeoordeling van CBI's (monitoring, wettelijke taak 2) vindt in deze evaluatie plaats aan de hand van dezelfde indicatoren. Daarom beschouwen we de doeltreffendheid voor de eerste twee wettelijke taken tezamen.

Binnen deze evaluatie hebben we de doeltreffendheid van de RvA onderzocht op basis van een vooraf vastgesteld evaluatiekader, waarbij de volgende dimensies zijn onderzocht: **deskundigheid, onafhankelijkheid, zorgvuldigheid en consistentie, transparantie, responsiviteit, samenwerking en slagvaardigheid**. In zowel de enquête als de interviews hebben we de gesprekspartners expliciet bevraagd over deze dimensies.

In paragraaf 3.1 beschrijven we de **feitelijke ontwikkeling** van de taakuitvoering gedurende de evaluatieperiode aan de hand van enkele KPI's. In paragraaf 3.2 gaan we in op de **ervaringen en percepties** van betrokken partijen over het functioneren van de RvA. Tot slot brengen we in paragraaf 3.3 beide perspectieven samen en trekken we **deelconclusies** over in hoeverre de RvA de taken gedurende de evaluatieperiode doeltreffend heeft uitgevoerd.

3.1 Ontwikkeling taakuitvoering

Bij de beoordeling van de doeltreffendheid betrekken we naast de ervaringen en percepties van stakeholders ook de **feitelijke ontwikkeling van de taakuitvoering.** Hiervoor kijken we naar een aantal kwantitatieve indicatoren die inzicht geven in de uitvoering en resultaten van de wettelijke taak. Voor de RvA betreft dit onder meer de ontwikkeling van het **aantal accreditaties en het aantal klachten en geschillen**. Daarnaast bekijken we wat er in de evaluatieperiode is gebeurd met de activiteiten die binnen de derde categorie wettelijke taken vallen; de peer review en het adviseren van andere overheden. Deze indicatoren worden in samenhang met de kwalitatieve bevindingen gebruikt om tot een oordeel over de doeltreffendheid te komen.

Aantallen accreditaties fluctueerden gedurende de evaluatieperiode

De ontwikkeling van de aantallen nieuwe accreditaties en uitbreiding van accreditaties laat een gemengd beeld zien(figuren 6 en 7). Het aantal nieuwe accreditaties fluctueert gedurende de evaluatieperiode, terwijl het aantal uitbreidingen van accreditaties een stijgende lijn laat zien. Hoewel er geen cijfers bekend zijn over het aantal uitgevoerde herbeoordelingen (monitoren) vormt dit ook een aanzienlijk onderdeel van de werklast van de RvA.

Aantal nieuwe acreditaties per soort	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Certificatie	3	3	6	3	6	
Inspectie	2	5	6	3	5	
Kalibratielaboratorium	4	1	1	0	1	
Testlaboratorium	6	13	7	4	4	
Medisch laboratorium	1	5	3	3	1	
Verificatie	0		4	0	2	
Overig	1	1	2	0	0	
Totaal	**17**	**28**	**29**	**13**	**19**	

Figuur 6: ontwikkeling aantal nieuwe accreditaties

Uitbreidingen accreditatie gemiddelde doorlooptijd in kalenderdagen	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Certificatie	181	259	151	147	205	
Inspectie	199	127	176	166	111	
Kalibratielaboratorium	175	169	133	198	217	
Testlaboratorium	144	130	150	142	182	
Medisch laboratorium	172	162	168	185	191	
Verificatie			198	111	64	
Overig		134	182	133		
Gewogen gemiddeldes	**167**	**158**	**163**	**153**	**187**	

Figuur 7 : ontwikkeling aantal uitbreidingen van accreditaties

De ontwikkeling van klachten en geschillen laat over de evaluatieperiode geen opvallend beeld zien.

Ook het aantal klachten en geschillen kan een relatie hebben met de doeltreffendheid van de RvA.[15] Een groot aantal klachten en geschillen kán er immers op wijzen dat op een of meerdere van de indicatoren de RvA minder goed presteert. Dit kan bijvoorbeeld spelen wanneer een beoordeling niet *zorgvuldig* heeft plaatsgevonden en er onterecht een afwijking is geconstateerd, waardoor een geschil ontstaat. Een andere manier waarop het aantal klachten of geschillen potentieel iets kan zeggen over de doeltreffendheid van de RvA is een scenario waarin een afwijking is geconstateerd, en de CBI aangeeft dat dit het gevolg is van gebrekkige informatievoorziening vooraf door de RvA.

Het is echter belangrijk om op te merken dat klachten verschillende oorzaken kunnen hebben, en dat deze niet altijd hoeven te liggen in het functioneren van de RvA. Ook een toename kan bijvoorbeeld worden beschouwd als het resultaat van toegenomen laagdrempeligheid om knelpunten kenbaar te maken. De data in figuur 8 laten zien dat er een lichte stijging is in het aantal klachten gedurende de evaluatieperiode. Aangezien ook het aantal accreditaties en uitbreiding van accreditaties toeneemt is dit echter geen indicatie van een afnemende klanttevredenheid. De data in figuur 9 laten zien dat het aantal ontvangen geschillen gedurende de evaluatieperiode licht fluctueert, met 2024 als (positieve) uitschieter.

[15] Een geschil ontstaat wanneer de CBI in bezwaar gaat tegen een door de RvA geconstateerde afwijking. Dit kan resulteren in een handhaving van de afwijking, een intrekking van de afwijking, of een herformulering van de afwijking.

Klachten	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Overig	2	2	7	7	4	
Kalibratie-, test- en medische labaratoria	8	9	9	5	12	
Certificatie-instellingen	3		3	2	3	
Inspectie-instellingen	2	4	2	4	2	
Totaal	**15**	**15**	**21**	**18**	**21**	

Figuur 8: ontwikkeling aantal klachten, naar type organisatie.

Geschillen	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Geschillen ontvangen	59	54	52	29	57	
Niet ontvankelijk	14	5	10	4	6	
Afwijking gehandhaafd	19	18	14	9	21	
Afwijking ingetroken	10	16	19	5	7	
Afwijking geherformuleerd	9	9	8	7	20	
In behandeling	7	6	1	4	1	

Figuur 9: ontwikkeling aantal geschillen, naar resultaat.

Het aantal ingetrokken afwijkingen als resultaat van een geschil is een betere indicatie van de zorgvuldigheid van het accreditatieproces dan het aantal ontvangen geschillen.[16] Figuur 10 laat de ontwikkeling van dit percentage gedurende de evaluatieperiode zien. Hoewel er initieel een stijging van het percentage zichtbaar lijkt te zijn, laten de laatste twee jaar van de evaluatieperiode juist weer aanzienlijk lagere percentages zien.

2021	2022	2023	2024	2025
26,3%	37,2%	46,3%	23,8%	14%

Figuur 10: Het percentage van intrekkingen van afwijkingen als gevolg van een geschil

De peer review werd succesvol uitgevoerd

De peer review door Multilateral Agreement Committee (MAC) van European Accreditation is uitgevoerd in 2025. Op 9 juli 2026 maakte de RvA bekend dat het MAC de peer evaluation succesvol had afgerond en had bevestigd dat de RvA aan de internationale eisen bleef voldoen

De RvA werd beoordeeld voor negen bestaande hoofdterreinen binnen de internationale MLA/MRA-erkenning, waaronder testen, kalibratie, medische laboratoria, inspectie en verschillende vormen van certificatie en verificatie. Daarnaast werd biobanking (ISO 20387) als uitbreiding beoordeeld.

De peer reviewers beoordeelden alle bijgewoonde beoordelingen zonder uitzondering als van hoog niveau wat betreft diepgang en reikwijdte en waren positief over de deskundigheid en professionaliteit van de beoordelingsteams. Het evaluatieteam concludeerde daarnaast dat het accreditatieproces volwassen, goed gedocumenteerd en in de praktijk effectief is en in algemene zin consistent wordt toegepast. De evaluatiecommissie stelde negen non-conformities (afwijkingen) en veertien comments (aandachtspunten/opmerkingen) vast. De negen afwijkingen hadden vooral betrekking op accreditatiescopes, vastgelegde procedures, beoordelingsprogramma's en andere onderdelen van het accreditatieproces. De veertien comments wegen minder zwaar dan de negen

[16] Op basis van data kan het percentage intrekkingen van afwijkingen als gevolg van een geschil worden berekend. Hiervoor trekken we van het totaal aantal ontvangen geschillen de niet ontvankelijk verklaarde geschillen en de nog in behandeling zijnde geschillen af, en berekenen vervolgens hoeveel procent van het overgebleven aantal geschillen heeft geresulteerd in een intrekking van de afwijking.

non-conformities: het zijn punten waarop het peer-reviewteam verbetering of verduidelijking wenselijk vond, zonder dat daarmee rechtstreeks een afwijking van een normvereiste werd vastgesteld. De comments gaven daarom vooral inzicht in waar de RvA haar werkwijze verder kan aanscherpen. In de komende hoofdstukken zal waar relevant worden verwezen naar bevindingen uit de peer review.

Zoals gebruikelijk wanneer een afwijking (non-conformity) wordt geconstateerd, heeft de RvA ook in 2025 de gelegenheid gekregen daarop te reageren. Voor de negen non-conformities heeft de RvA oorzaakanalyses en corrigerende maatregelen aangeleverd, waarna het peer-reviewteam de afwijkingen uiteindelijk als voldoende afgehandeld heeft beschouwd. In het definitieve rapport worden de betreffende NC's dan ook gesloten. De concluderende aanbeveling van het evaluatieteam was om de internationale erkenning van de RvA voort te zetten. De volgende evaluatie is voorzien voor uiterlijk november 2029.

Ondersteuning aan andere ministeries en ketenpartners
Het desgevraagd ondersteuning andere ministeries behoort tot de wettelijke taken van de RvA. De evaluatie laat zien dat deze ministeries regelmatig gebruik maken van de expertise van de RvA, bij vraagstukken omtrent bestaand beleid of de ontwikkeling van nieuw beleid. De RvA zelf geeft aan dat mede door nieuwe wetgeving het aantal vragen vanuit de ministeries tijdens de evaluatieperiode sterk is toegenomen.

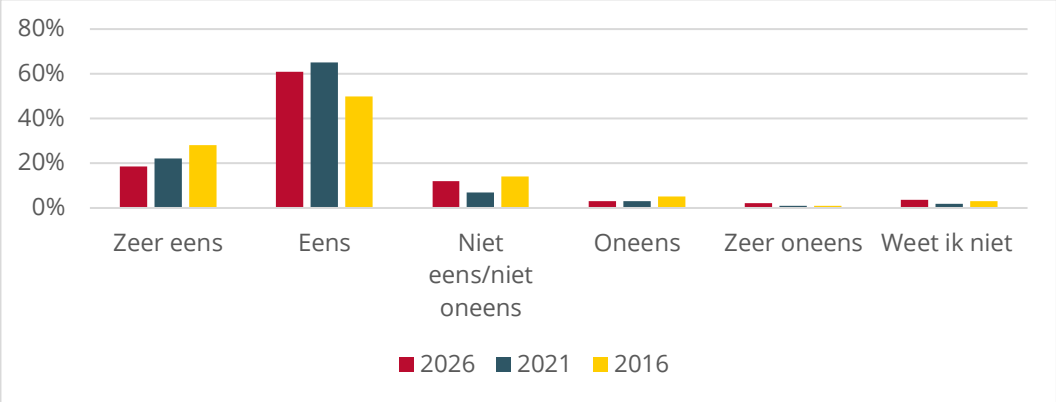
3.2 Perspectieven van stakeholders

3.2.1 Deskundigheid, onafhankelijkheid en consistentie van de taakuitvoering

Klanten waarderen de expertise en deskundigheid van de RvA
Stakeholders en gebruikers typeren in de gesprekken de RvA als deskundige en gezaghebbende accreditatie-instelling. Zowel de expertise van Lead Assessoren en Technical Assessoren als de deskundigheid van accreditatiespecialisten wordt hierbij genoemd.

De enquête laat daarbij een verschil zien tussen de waardering van de deskundigheid van Lead Assessoren in algemene zin versus de waardering voor assessoren in het specifieke werkveld van de respondenten. Desalniettemin kan de beoordeling van de deskundigheid van Lead Assessoren nog steeds worden getypeerd als zeer positief, met 79% van de respondenten die het zeer eens of eens zijn met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA in *algemene zin*, en 78% van de respondenten die aangeven het zeer eens of eens te zijn met de stelling dat zij tevreden zijn over de expertise van de Lead Assessoren van de RvA binnen hun *specifieke* werkgebied. De deskundigheid van de Lead Assessoren in *algemene* zin wordt in 2026 iets lager gewaardeerd dan in 2021 en 2016.

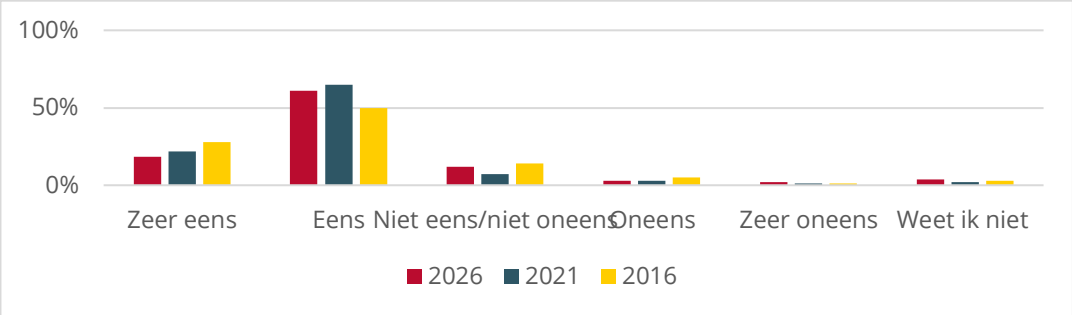
Ik ben op dit moment tevreden over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA in algemene zin



79% van de respondenten (N = 329) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA in algemene zin. Dit aandeel is lager dan in 2021 (87%, N = 388), maar nagenoeg gelijk aan 2016 (78%, N = 257). In 2026 is 18% het zeer eens en 61% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 12% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 5%, tegenover 4% in 2021 en 6% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,06, tegenover 1,92 in 2021 en 2,01 in 2016, waarbij 1= zeer eens ; 5 =zeer oneens. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA dan in 2021 en 2016.

Daarentegen wordt de deskundigheid van de Lead Assessoren binnen het *specifieke* vakgebied van de respondenten in 2026 weer als positiever gewaardeerd dan in 2021, maar iets minder positief dan in 2016.

Ik ben op dit moment tevreden over de expertise van de Lead Assessoren van de RvA binnen mijn specifieke werkgebied

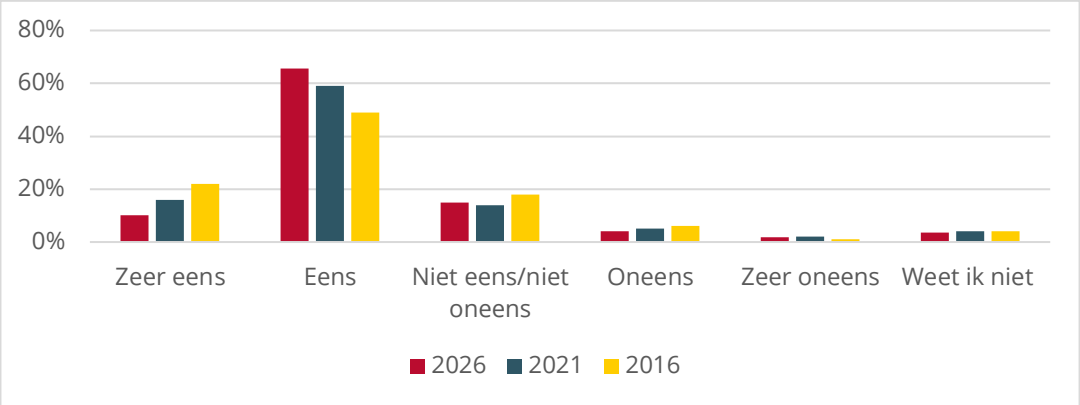


78% van de respondenten (N = 336) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de expertise van de Lead Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (73%, N = 388) en 2016 (73%, N = 257). In 2026 is 16% het zeer eens en 62% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 7%, tegenover 8% in 2021 en 6% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,14, tegenover 2,21 in 2021 en 2,06 in 2016 waarbij 1= zeer eens ; 5 =zeer oneens. Daarmee zijn respondenten in 2026

gemiddeld meer tevreden over de expertise van de Lead Assessoren binnen hun specifieke werkgebied dan in 2021, maar iets minder tevreden dan in 2016.

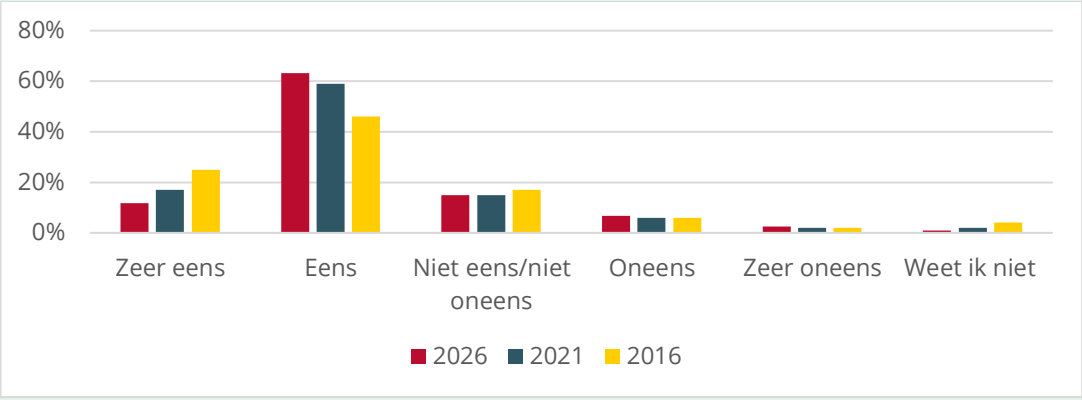
De deskundigheid van de Technical Assessoren wordt net als die van de Lead Assessoren over het algemeen positief gewaardeerd. In 2026 is 76% van de respondenten het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Technical Assessoren in algemene zin. Hetzelfde geldt voor 75% van de respondenten met betrekking tot de Technical Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied.

Ik ben op dit moment tevreden over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin.



76% van de respondenten (N = 330) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin. Dit aandeel is iets hoger dan in 2021 (75%, N = 388) en hoger dan in 2016 (71%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 66% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 15% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 6%, tegenover 7% in zowel 2021 als 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,19, tegenover 2,14 in 2021 en 2,11 in 2016 waarbij 1= zeer eens ; 5 =zeer oneens. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin dan in 2021 en 2016.

Ik ben op dit moment tevreden over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen mijn specifieke werkgebied

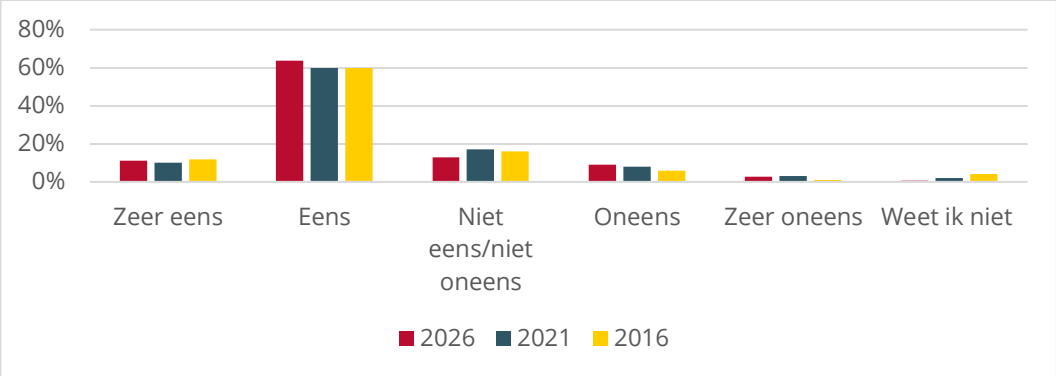


75% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2021 (76%, N = 388) en hoger dan in 2016 (71%, N = 257). In 2026 is 12% het zeer eens en 63% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 15% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 10%, tegenover 8% in zowel 2021 als 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,25, tegenover 2,16 in 2021 en 2,10 in 2016 ,waarbij 1= zeer eens ; 5 =zeer oneens. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied dan in 2021 en 2016.

De positieve indruk van de deskundigheid van de RvA blijkt ook uit de waardering van de beoordelingen

De peer review laat een zeer positief beeld zien van de deskundigheid en professionaliteit van de RvA. De bijgewoonde beoordelingen waren volgens de evaluatoren van hoog niveau wat betreft diepgang en reikwijdte. Beoordelaars passen de juiste technieken toe, onderzoeken kritische onderwerpen voldoende diepgaand en baseren hun bevindingen op objectief bewijs. Ook stakeholders kunnen zich over het algemeen vinden in de beoordelingen van de RvA. Dit beeld wordt bevestigd door de enquête: driekwart van de respondenten is tevreden over de mate waarin de beoordeling van de RvA representatief is voor de bekwaamheid van hun organisatie.

Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de beoordeling van de RvA representatief is voor de bekwaamheid van mijn organisatie in het uitvoeren van de geaccrediteerde werkzaamheden.

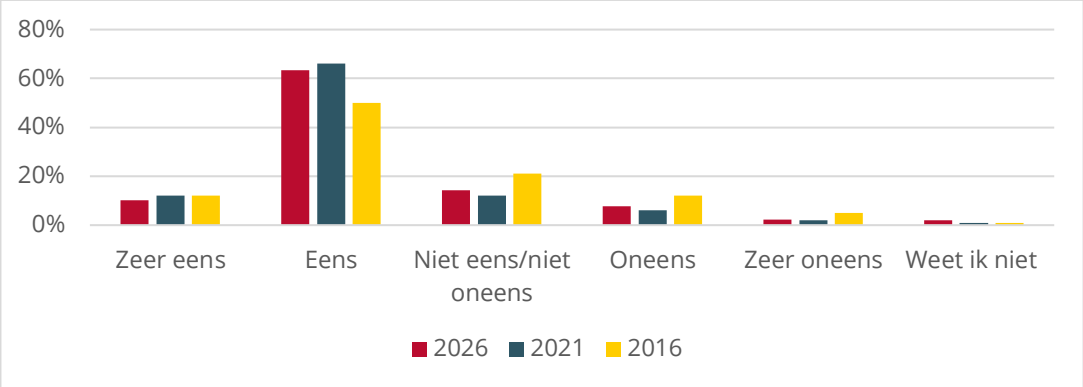


75% van de respondenten (N = 340) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de beoordeling van de RvA representatief is voor de bekwaamheid van hun organisatie in het uitvoeren van de geaccrediteerde werkzaamheden. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (70%, N = 393) en 2016 (72%, N = 257). In 2026 is 11% het zeer eens met de stelling en 64% eens. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens), 9% is het oneens, 3% zeer oneens en 1% weet het niet. De gemiddelde score bedraagt in 2026 2,28, tegenover 2,31 in 2021 en 2,18 in 2016, waarbij 1= zeer eens. Daarmee is de gemiddelde waardering licht verbeterd ten opzichte van 2021, maar ligt deze nog niet op het niveau van 2016. Tegelijkertijd is het aandeel respondenten dat (zeer) positief antwoordt in 2026 met 75% het hoogst van de drie metingen. De resultaten wijzen daarmee op een lichte verbetering ten opzichte van de vorige evaluatie in 2021.

Stakeholders zijn overtuigd van de zorgvuldigheid, consistentie en onafhankelijkheid van de accreditaties

Uit de gesprekken met zowel klanten als ketenpartners komt naar voren dat stakeholders over het algemeen zeer overtuigd zijn van de **zorgvuldigheid** waarmee de RvA het accreditatieproces uitvoert. Klanten noemen dat de RvA veel tijd uittrekt voor de beoordelingen, en ook tijdens het beoordelingsproces openstaat voor uitleg en overleg vanuit de CBI, zonder daarbij aan onafhankelijkheid in te boeten. Stakeholders geven daarnaast aan dat het proces minder directief wordt ingericht dan voorheen, en dat waar vroeger de perceptie bestond dat de Raad “op zoek was naar afwijkingen”, het proces nu collaboratiever is geworden. Dit draagt volgens deze stakeholders bij aan de zorgvuldigheid en de kwaliteit van de beoordelingen. Uit de enquête komt naar voren dat met betrekking tot zorgvuldigheid, de respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de zorgvuldigheid zijn dan in 2021, maar weer iets meer tevreden dan in 2016.

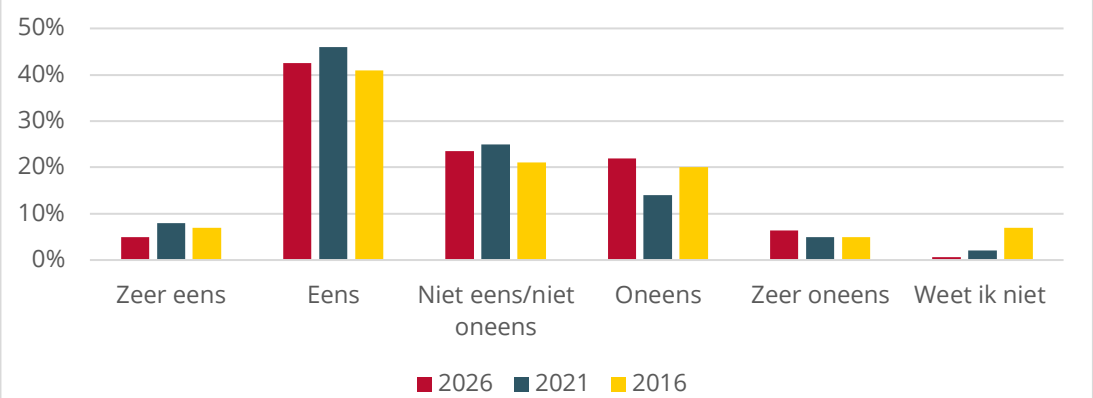
Ik ben op dit moment tevreden over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA



73% van de respondenten (N = 334) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (78%, N = 387), maar hoger dan in 2016 (62%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 63% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 14% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 10%, tegenover 8% in 2021 en 17% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,27, tegenover 2,19 in 2021 en 2,51 in 2016, waarbij 1= zeer eens. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA dan in 2021, maar meer tevreden dan in 2016

Met betrekking tot **consistentie** komt zowel uit de peer review als uit onze gesprekken met stakeholders het beeld naar voren dat de RvA beschikt over een volwassen en goed gedocumenteerd accreditatieproces dat in de praktijk effectief en in algemene zin consistent wordt toegepast over de verschillende accreditatiegebieden. Ook de procedures voor het behandelen van non-conformiteiten, besluitvorming en monitoring zijn in hoofdzaak op orde. De peer review laat tegelijkertijd zien dat juist bij die consistentie nog verdere verbetering mogelijk is. Het valt bijvoorbeeld aan te bevelen om beschikbare informatie over de prestaties van beoordelaars beter samen te brengen en systematisch te analyseren. Ook de verdere harmonisatie van risicogestuurde keuzes bij de planning van beoordelingen wordt als aandachtspunt genoemd. De enquête laat zien dat respondenten in 2026 minder tevreden zijn dan in 2021 en 2016, waarbij wel moet worden opgemerkt dat de gemiddelde tevredenheidsscores niet heel ver uiteen lopen.

Ik ben op dit moment tevreden over de consistentie in de beoordelingen door de RvA



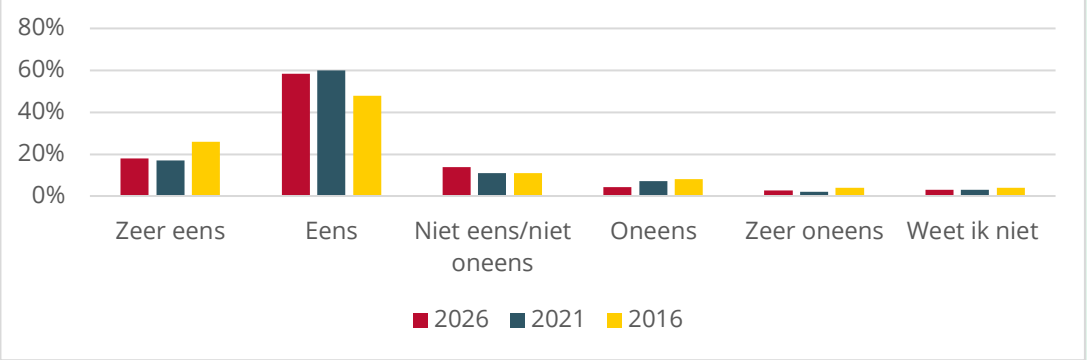
48% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de consistentie in de beoordelingen door de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (54%, N = 387) en gelijk aan 2016 (48%, N = 257). In 2026 is 5% het zeer eens en 43% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 28%, tegenover 19% in 2021 en 25% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,82, tegenover 2,62 in 2021 en 2,76 in 2016, waarbij 1= zeer eens. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de consistentie in de beoordelingen door de RvA dan in 2021 en 2016.

De dimensie **onafhankelijkheid** draait om de vraag in welke mate de RvA haar activiteiten zonder beïnvloeding van beleidsmakers, bedrijven of andere belanghebbenden verricht. Hierbij gaat het om zowel onafhankelijkheid ten opzichte van klanten als om onafhankelijkheid ten opzichte van politiek en beleid. De peer review geeft een positief oordeel over de waarborgen voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid. De RvA heeft een organisatiestructuur waarin beoordeling en besluitvorming van elkaar zijn gescheiden, voert structureel risicoanalyses uit op mogelijke bedreigingen van de onpartijdigheid en bespreekt deze met stakeholders. Ook financiële afhankelijkheid van individuele CBI's is beperkt: geen enkele CBI vertegenwoordigt meer dan 5% van de omzet. We concluderen dat de RvA zodanig is ingericht dat de eisen ten aanzien van onpartijdigheid worden geborgd.

Ook in onze gesprekken geven klanten aan dat zij weinig twijfel hebben over de onafhankelijkheid van de RvA en de accreditatieprocessen. Ook worden in de gesprekken geen zorgen geuit over eventuele belangenverstrengeling van assessoren, zoals wel in eerdere evaluaties is benoemd.[17] Door middel van uitgebreide bevraging in het selectieproces stuurt de RvA er actief en met succes op om mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen. Desondanks blijft dit “dubbele petten probleem” wel een potentiële zorg, gelet op de uitdagingen op de arbeidsmarkt om aan voldoende (onafhankelijke) beoordelingscapaciteit te komen in bepaalde markten. Net als de gesprekken laat ook de enquête zien dat klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over de onafhankelijkheid van de RvA. De gemiddelde tevredenheid over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA is in 2026 gelijk aan 2021 en iets hoger dan in 2016.

[17] Met name in de kleinere markten kan het voorkomen dat beoordelaars werkzaam zijn bij concurrenten of opdrachtgever van een geaccrediteerde organisatie zijn. De RvA stuurt er in de selectie van assessoren zeer actief op om belangenverstrengeling te voorkomen.

Ik ben op dit moment tevreden over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA



76% van de respondenten (N = 332) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2021 (77%, N = 387) en iets hoger dan in 2016 (74%, N = 257). In 2026 is 18% het zeer eens en 58% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 14% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 7%, tegenover 9% in 2021 en 12% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,13, gelijk aan 2,13 in 2021 en iets lager dan 2,16 in 2016, waarbij 1= zeer eens. Daarmee is de gemiddelde tevredenheid over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA in 2026 gelijk aan 2021 en iets hoger dan in 2016.

3.2.2 Risicogestuurd werken, marktgerichtheid en klantgerichtheid

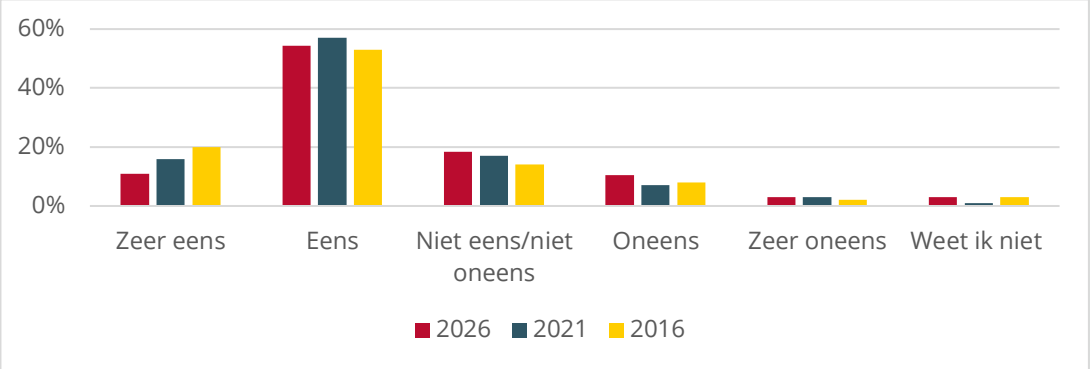
Risicogestuurd werken is inmiddels een herkenbaar onderdeel van de werkwijze van de RvA, maar kan nog consistenter en beter aantoonbaar worden toegepast.

De peer review bevestigt dat de RvA haar beoordelingen in algemene zin risicogestuurd inricht. Op basis van onder meer eerdere beoordelingen, non-conformiteiten en kenmerken en prestaties van de CBI bepaalt zij welke onderdelen, locaties en activiteiten worden beoordeeld. Wel bleek de onderbouwing van deze keuzes, met name bij complexe CBI's met meerdere locaties, niet altijd voldoende uniform en aantoonbaar. De RvA heeft de werkwijze daarom verder geharmoniseerd en de vastlegging van risicoafwegingen aangescherpt. De peer review beoordeelt deze maatregelen als passend.

Klantgerichtheid, transparantie en responsiviteit zijn versterkt

De RvA heeft in de evaluatieperiode verder ingezet op klantgerichtheid en transparantie, onder meer door klanttrainingen en procesvoorlichting, training van medewerkers in klantgerichtheid en intensiever contact met gebruikers en brancheorganisaties. Stakeholders ervaren de RvA als toegankelijker en waarderen de toegenomen communicatie en ondersteuning. Tegelijkertijd is voor sommige gebruikers nog niet altijd duidelijk hoe het accreditatieproces verloopt en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Ook in de enquête zijn respondenten iets minder tevreden over de duidelijkheid van het proces dan bij eerdere evaluaties.

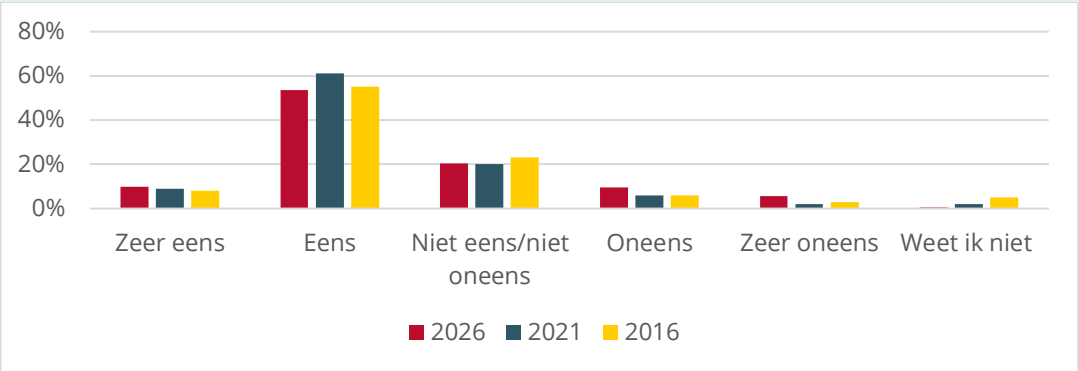
Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces



65% van de respondenten (N = 331) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces. Dit aandeel is lager dan in 2021 (73%, N = 387) en 2016 (73%, N = 257). In 2026 is 11% het zeer eens en 54% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 18% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 14%, tegenover 10% in 2021 en 10% in 2016.De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,39, tegenover 2,23 in 2021 en 2,16 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces dan in 2021 en 2016

Daarnaast is er soms nog ontevredenheid over de snelheid van opvolging en vervolg na de constatering van een afwijking. Uit de enquête komt naar voren dat klanten over het algemeen iets minder tevreden zijn over de manier waarop het accreditatieproces hun organisatie helpt om te voldoen aan de accreditatie-eisen.

Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de beoordelingen van de RvA mijn organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen.

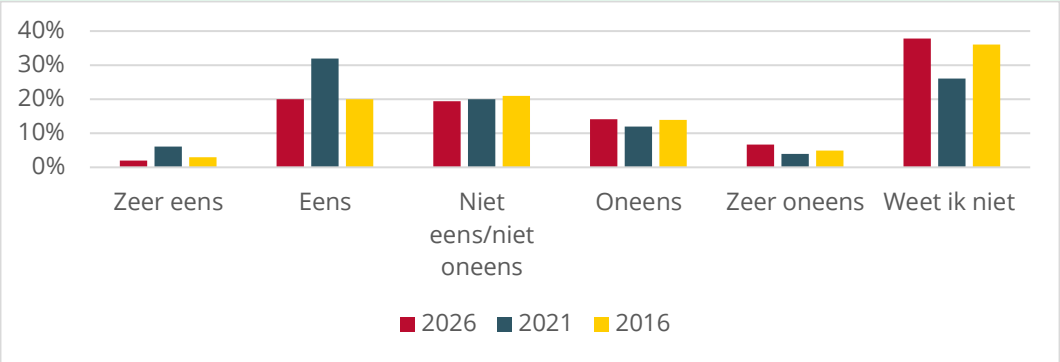


64% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de beoordelingen van de RvA hun organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen. Dit aandeel is lager dan in 2021 (70%, N = 393), maar nagenoeg gelijk aan 2016 (63%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 54% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 21% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, is gestegen naar 16%, tegenover 8% in 2021 en 9% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,47, tegenover 2,31 in 2021 en 2,38 in 2016. Daarmee is de gemiddelde tevredenheid in 2026 lager dan bij beide eerdere metingen. De

resultaten wijzen erop dat respondenten in 2026 iets minder positief zijn over de mate waarin de beoordelingen van de RvA hun organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen, met name in vergelijking met 2021.

De gesprekken laten zien dat sommige stakeholders nog wel knelpunten ondervinden rondom responsiviteit, en ook vanuit de Gebruikersraad wordt opgemerkt dat sommige issues nog niet snel genoeg worden erkend of opgepakt. Deze kanttekeningen komen ook naar voren uit de enquête, waarin respondenten in 2026 iets minder tevreden zijn over de manier waarop de RvA omgaat met klachten dan voorheen.

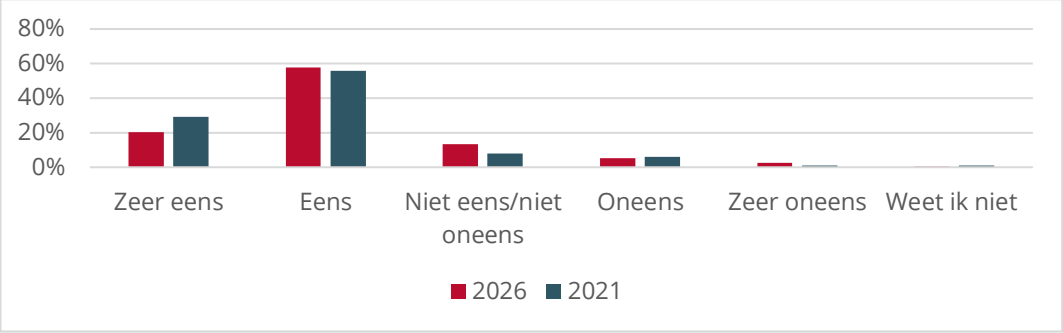
Ik ben op dit moment tevreden over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid over de RvA



22% van de respondenten (N = 212) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid over de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (38%, N = 387) en nagenoeg gelijk aan 2016 (23%, N = 257). In 2026 is 2% het zeer eens en 20% eens met de stelling. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,06, tegenover 2,70 in 2021 en 2,92 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid dan in 2021 en 2016.

Tegelijkertijd laat de enquête zien dat er nog steeds veel waardering is voor de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het beoordelingsproces. Hoewel de tevredenheid iets is afgenomen sinds 2021 ligt het percentage van klanten die tevreden zijn met 78% nog steeds hoog.

Ik ben op dit moment tevreden over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek



78% van de respondenten (N = 342) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn

over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek. Dit aandeel is lager dan in 2021 (85%, N = 388). In 2026 is 20% het zeer eens en 58% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 8%, tegenover 7% in 2021. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,11, tegenover 1,93 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek dan in 2021

Afhankelijkheid van beschikbaarheid gespecialiseerde professionals blijft een risico

De interviews laten zien dat zowel klanten als ketenpartners de schaarste van gespecialiseerde professionals die kunnen optreden als assessoren als een van de grootste risico's zien voor de doeltreffendheid van het accreditatieproces van de RvA. Net als ten tijde van de vorige evaluatie, blijft het een aandachtspunt voor de RvA om de pool van externe experts op peil te houden. De kwaliteit van de beoordelingen leunt immers sterk op de deskundigheid van assessoren en accreditatiespecialisten, en zeker bij specialistische onderwerpen is expertise schaars en daarmee persoonsafhankelijk. Het is een continue uitdaging om op een krappe arbeidsmarkt te zorgen voor de juiste specialistische kennis. Ook de RvA zelf is zich terdege bewust van de risico's rondom het aantrekken van gekwalificeerd personeel, en stuurt actief op het aantrekken en behouden van deskundigheid. Mede dankzij de flexibele pool van externe deskundigen lukt het de RvA over het algemeen om geschikte teams samen te stellen.

Opvolging van aanbevelingen vorige wettelijke evaluatie

Aanbeveling 1: Blijf investeren in digitalisering en risicogebaseerd werken, met aandacht voor de veranderkundige kant.

De RvA werd aangeraden om door te gaan met de ingezette digitalisering en de ontwikkeling naar risicogebaseerd accrediteren. Daarbij lag de nadruk nadrukkelijk niet alleen op systemen en procedures, maar ook op de verandering in werkwijze en cultuur. Interne én externe beoordelaars moesten actief in die transitie worden meegenomen, onder meer door communicatie, training/opleiding en zo nodig extra veranderkundige capaciteit

Opvolging: De RvA heeft deze aanbeveling duidelijk goed opgevolgd. In de evaluatieperiode heeft de RvA de digitalisering van het primaire proces verder voortgezet en heeft de beweging naar informatiegestuurd en risicogestuurd werken verder uitgebouwd. In 2024 zijn nieuwe dashboards ingevoerd die inzicht geven in klantinformatie, beoordelingen en prestaties en die worden gebruikt om te leren en bij te sturen. Ook in 2025 heeft de RvA verder geïnvesteerd in digitalisering en informatiegestuurd werken en is meer werk gemaakt van risicogestuurd accrediteren. Ook de veranderkundige kant heeft aandacht gekregen. De RvA heeft nieuwe werkwijzen, rollen en competenties ontwikkeld en geïnvesteerd in opleiding en harmonisatie van assessoren. Tegelijkertijd laat de huidige evaluatie zien dat deze veranderagenda nog niet volledig is afgerond: nieuwe werkwijzen moeten verder worden verankerd in processen en dagelijks handelen. De recente peer review bevestigt bovendien dat risicogestuurd werken inmiddels daadwerkelijk onderdeel is van de beoordelingspraktijk, maar dat de toepassing en documentatie op onderdelen nog verder moeten worden geharmoniseerd. De aanbeveling uit 2021 is daarmee inhoudelijk duidelijk opgevolgd, maar de transitie is nog niet volledig afgerond.

Aanbeveling 2: Investeer in communicatie richting gebruikers en beoordelaars.
De evaluatoren zagen communicatie als een oplossing voor verschillende geconstateerde knelpunten. Richting gebruikers ging het onder meer om duidelijkere communicatie over de KTO/feedbackmogelijkheden, de klachtenprocedure, administratieve lasten en de opbouw en voorspelbaarheid van kosten. Richting beoordelaars moest duidelijker worden gemaakt wat de RvA van hen verwachtte in het licht van nieuwe werkwijzen en digitalisering

Opvolging: Ook op deze aanbeveling heeft de RvA verschillende stappen gezet. De organisatie is nadrukkelijker vanuit de klant gaan werken. In 2024 heeft zij vier klantketens ontwikkeld, waarin processen vanuit de behoefte en vraag van de klant worden georganiseerd en waaraan KPI's worden gekoppeld. In 2025 is gestart met de implementatie van deze klantketensturing. Daarnaast is de wijze waarop klanttevredenheid wordt gemeten vernieuwd: in 2024 zijn klantinterviews gehouden en voor 2025 is een nieuw klanttevredenheidsonderzoek ontwikkeld dat aansluit bij de klantketens. Ook de informatievoorziening aan nieuwe klanten is uitgebreid, onder meer via de Wegwijstrainingen, waarin wordt uitgelegd wat een RvA-beoordeling inhoudt en wat klanten daarbij kunnen verwachten. Verder onderhoudt de RvA regelmatig contact met vertegenwoordigers van CBI's en andere stakeholders. Niettemin blijkt ook uit de huidige evaluatie dat communicatie en voorspelbaarheid nog aandacht vragen, bijvoorbeeld rond doorlooptijden, digitale systemen en verschillen in werkwijze tussen assessoren. De aanbeveling is dus substantieel opgevolgd, maar blijft relevant als continu verbeterpunt.

Aanbeveling 3: Blijf samen met beleidspartners zoeken naar manieren om de maatschappelijke waarde van accreditatie te vergroten.
De RvA en EZK werden aanbevolen gezamenlijk beter te verkennen voor welke beleidsvraagstukken accreditatie een geschikt instrument is en waar accreditatie breder kan worden ingezet. Daarbij werd ook aanbevolen de bekendheid van accreditatie binnen de overheid te vergroten en nadrukkelijk samen te werken met andere overheidspartners, waarbij IenW specifiek werd genoemd.

Opvolging: Op dit punt is in de evaluatieperiode een duidelijke ontwikkeling zichtbaar. De samenwerking met EZK, andere departementen en publieke toezichthouders is intensiever geworden. Accreditatie wordt vaker betrokken bij nieuwe wettelijke stelsels en beleidsvraagstukken, bijvoorbeeld op terreinen als AI, cybersecurity, duurzaamheid en Europese productregelgeving. In 2024 ontwikkelde de RvA onder meer accreditatieactiviteiten rond de AI Act, het Europese cybersecuritycertificeringsstelsel, carbon neutrality en de Bouwproductenverordening. Daarnaast heeft de RvA samen met EZK en het Platform Kwaliteitsinfrastructuur workshops voor beleidsambtenaren georganiseerd over het gebruik van accreditatie als beleidsinstrument. De samenwerking met de ILT is verder geïntensiveerd, onder meer rond het Generiek Kader voor wettelijke conformiteitsbeoordeling.

3.3 Deelconclusies doeltreffendheid

De RvA voert haar taken betrouwbaar, zorgvuldig en onafhankelijk uit
De RvA voert haar wettelijke taken overwegend doeltreffend uit. De kwaliteit van de taakuitvoering is hoog en de accreditatieprocessen bevatten stevige waarborgen voor deskundigheid, zorgvuldigheid, consistentie en onafhankelijkheid. Dit wordt bevestigd door de positieve EA-peer review en het

oordeel van stakeholders. Aandachtspunten betreffen vooral doorlooptijden, voorspelbaarheid en verschillen tussen assessoren en doen niet wezenlijk af aan het positieve oordeel over de wettelijke taakuitvoering.

De RvA hanteert sterke waarborgen voor zorgvuldigheid, consistentie en onafhankelijkheid
De RvA werkt volgens ISO/IEC 17011 en kent verschillende interne en externe controlemechanismen. Rollen in beoordeling en besluitvorming zijn gescheiden, de Commissie Accreditaties adviseert onafhankelijk over accreditatiebesluiten en er is een onafhankelijke bezwaarprocedure. Ook worden risico's voor de onpartijdigheid periodiek besproken met belanghebbenden. Deze waarborgen dragen bij aan deskundige, consistente en onafhankelijke besluitvorming.

Risicogestuurd werken is binnen de RvA inmiddels inhoudelijk verankerd en wordt in de praktijk toegepast
De peer review bevestigt dat risico's een duidelijke rol spelen bij de inhoud, intensiteit en planning van beoordelingen. De ontwikkelopgave ligt vooral in verdere uniformering en borging, met name van de onderbouwing en vastlegging van risicoafwegingen. De RvA heeft hiervoor verbetermaatregelen getroffen die door het peer-reviewteam als passend worden beoordeeld.

De RvA beschikt over een sterke positie binnen het accreditatiestelsel
De RvA heeft een sterke positie binnen het nationale accreditatiestelsel, gebaseerd op haar deskundigheid, onafhankelijke taakuitoefening en verbinding met beleid en publiek toezicht. Accreditatie wordt steeds vaker ingezet binnen wettelijke toezichtsstelsels en de samenwerking met ministeries en toezichthouders is verder ontwikkeld. De samenwerking met onder meer de ILT laat zien hoe accreditatie en publiek toezicht elkaar kunnen aanvullen.

De consistentie tussen assessoren is overwegend geborgd, maar blijft een aandachtspunt
Sommige stakeholders ervaren verschillen tussen assessoren in norminterpretatie en formulering van bevindingen. De peer review wijst niet op een breed kwaliteitsprobleem, maar verdere harmonisatie blijft nodig. De RvA zet hiervoor onder meer opleiding, monitoring, harmonisatieoverleggen en data in. De opgave is ervaren verschillen verder terug te dringen en de eenduidigheid van beoordelingen te versterken.

De RvA speelt actief in op maatschappelijke, technologische en beleidsmatige ontwikkelingen en vertaalt deze naar haar accreditatiepraktijk
De RvA heeft ingespeeld op ontwikkelingen rond onder meer AI, cybersecurity, duurzaamheid en nieuwe Europese regelgeving en haar eigen werkwijze verder gedigitaliseerd en informatiegestuurd ingericht. Ook de peer review bevestigt dat nieuwe en gewijzigde eisen tijdig worden verwerkt. Aandacht blijft nodig voor voldoende expertise en capaciteit om nieuwe ontwikkelingen te kunnen blijven bedienen.

De schaarste aan deskundig personeel blijft een belangrijk aandachtspunt
De RvA beschikt momenteel over voldoende deskundigheid, maar is voor specialistische kennis mede afhankelijk van externe assessoren en experts. Deze expertise is schaars, terwijl het werkveld breder en specialistischer wordt. De belangrijkste opgave is daarom voldoende specialistische expertise duurzaam beschikbaar te houden, mede om negatieve gevolgen voor planning en doorlooptijden te voorkomen.

/ 4 Doelmatigheid

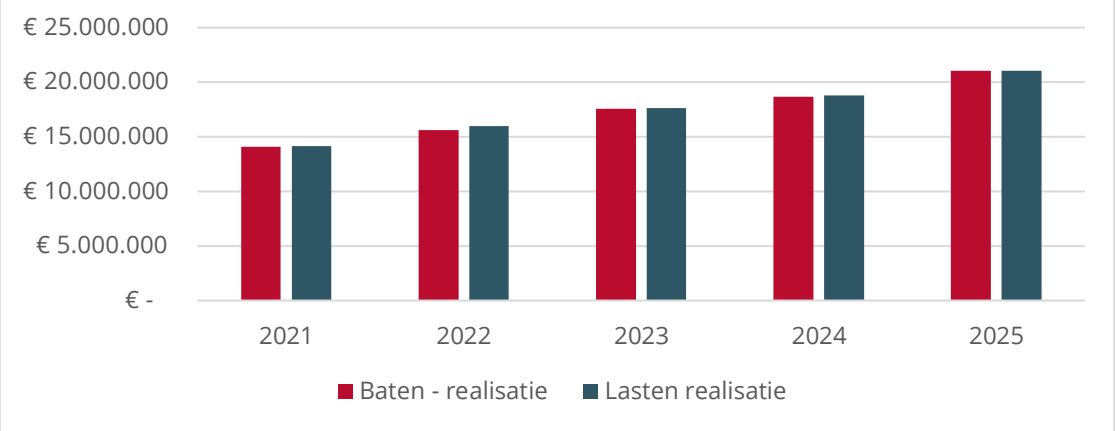
Doelmatigheid gaat in het beginsel over de verhouding tussen de geleverde prestaties en de middelen die daarvoor zijn ingezet. Voor de RvA is die verhouding, net zoals dat geldt voor veel andere zelfstandige bestuursorganen, niet eenvoudig in één cijfer te vangen.[18] De organisatie heeft een breed en grotendeels uniek takenpakket, een goede vergelijkingsorganisatie ontbreekt en een deel van de kosten heeft betrekking op nieuwe taken, projecten en investeringen waarvan de opbrengsten of productie pas later zichtbaar worden. Daarom kijken we in dit hoofdstuk integraal naar de financiële ontwikkeling, prijsontwikkeling, de verhouding tussen kosten en output, de verschillen tussen begroting en realisatie en de manier waarop de RvA zelf op doelmatigheid stuurt. deze bevindingen vullen we aan met de ervaringen van betrokken partijen en vormen samen de basis voor ons oordeel over de doelmatigheid in de evaluatieperiode.

4.1 Feitelijke en beschrijvende bevindingen

4.1.1 Ontwikkeling algemene kengetallen

De financiële omvang van de RvA is in de evaluatieperiode gegroeid

De jaarverslagen van 2021-2025 laten een groei van de financiële omvang zien. De totale baten namen toe van €14,1 miljoen in 2021 naar €21,0 miljoen in 2025 (+49%) De totale lasten stegen in vrijwel hetzelfde tempo, van €14,1 miljoen naar €21,0 miljoen (+49%). De groei van lasten hangt samen met een grotere personele formatie, hogere uitbestedingskosten, loon-en prijsontwikkeling, en investeringen in digitalisering en nieuwe activiteiten. De gemiddelde formatie groeide in dezelfde periode van 92 naar 106 fte. Daarnaast is in de evaluatieperiode meer inzet van mensen en middelen nodig geweest om te voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder de BIO, de Cyberbeveiligingswet en de Archiefwet. Ook zijn de organisatiekosten toegenomen door de verdere professionalisering van compliance, programmamanagement, leveranciersmanagement en aanbestedingen. De gemiddelde formatie groeide in dezelfde periode van 92 naar 106 fte (+15,2%).



Figuur 11: Ontwikkeling totale baten en lasten 2021-2025[19]

[18] Zie hiervoor Doelmatigheid meten bij zbo's (link)
[19] RvA jaarverslagen en of publiekverslagen. 2021-2025

De jaarlijkse resultaten laten een wisselend, maar over de gehele evaluatieperiode zijn overwegend stabiel

De RvA heeft geen winstoogmerk. Het resultaat vóór resultaatbestemming bedroeg circa €74.000 negatief in 2021, €359.000 negatief in 2022, €39.000 negatief in 2023 en €95.000 negatief in 2024. In 2025 werd een positief resultaat van circa €27.000 gerealiseerd. Vooral 2022 vormt daarmee een negatieve uitschieter. De negatieve resultaten konden in deze periode worden opgevangen vanuit de aanwezige reserves en bestemmingsfondsen, waarbij de financiële continuïteit volgens de RvA niet in het geding was. Het jaarverslag koppelt dit onder meer aan personele uitstroom bij de afdeling Operations, aanvullende inzet voor planning en teamleiding en hoger dan begrote sociale lasten.

Dit past bij het uitgangspunt dat de RvA geen winstoogmerk heeft. Over de periode 2021–2025 is in hoge mate sprake van kostendekkendheid: de cumulatieve baten en lasten liggen dicht bij elkaar en de jaarlijkse resultaten blijven, afgezien van 2022, relatief beperkt. Daarmee is het financiële beeld over de evaluatieperiode overwegend stabiel.

Het eigen vermogen bleef gedurende evaluatieperiode op een substantieel niveau

Het eigen vermogen nam af van circa €3,72 miljoen ultimo 2021 tot circa €3,26 miljoen ultimo 2025. Dit levert geen extra risico's op voor de financiële continuïteit. De afname hangt hoofdzakelijk samen met de negatieve resultaten in de eerste vier jaren van de evaluatieperiode, met 2022 als belangrijkste uitschieter[20]. In 2025 nam het eigen vermogen weer licht toe. Gedurende de gehele periode bleef de financiële buffer substantieel. Volgens de jaarverslagen is het weerstandsvermogen gedurende de evaluatieperiode voldoende om de continuïteit te borgen en onvoorziene financiële risico's op te vangen.

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontwikkeling van eigenvermogen	€3,723 miljoen	€3,363 miljoen	€3,324 miljoen	€3,229 miljoen	€3,256 miljoen

Figuur 12: Ontwikkelingen van eigenvermogen, 2021-2025, Bron: RvA jaarverslagen

De RvA stuurt in financiële zin op kostendekkenheid over meerdere jaren

Over de periode 2021-2025 bedroegen de cumulatieve baten circa € 87,0 miljoen en de cumulatieve lasten circa € 87,5 miljoen. Daarmee dekten de baten ongeveer 99,4% van de lasten. De beperkte afwijking over vijf jaar en het stabiele weerstandsvermogen ondersteunen het beeld dat de RvA in financiële zin op kostendekkendheid over meerdere jaren stuurt.

4.1.2 Tarieven en kostendekkendheid

De RvA heeft haar tarieven gedurende de evaluatieperiode jaarlijks verhoogd, in lijn met de ontwikkeling van de kosten van de dienstverlening

De RvA stelt jaarlijks een tarievenbesluit vast voor haar dienstverlening. De tariefstructuur bestaat onder meer uit tarieven voor de inzet van beoordelaars en een vast jaarlijks accreditatietarief voor geaccrediteerde instellingen. De ontwikkeling van de tarieven van lead assessoren en jaarlijks accreditatietarieven is weergegeven in de onderstaande tabel.

[20] Bij de interpretatie van de financiële ontwikkelingen dient rekening te worden gehouden met het feit dat de jaren 2021 en 2022 zijn beïnvloed door de COVID-19-pandemie.

	2021	2022	2023	2024	2025
Uurtarief lead assessor	€178,00	€181,5	€191,75	€203,50	€217,00
Jaarlijkse stijging		1,97%	5,65%	6,13%	6,63%
Jaarlijks accreditatietarief	€3.580	€3.650	€3.860	€4.095	€4.615
Jaarlijkse stijging		1,96%	5,75%	6,09%	12,70%

Figuur 13: Ontwikkelingen van tarieven, 2021-2025, Bron: Wetten.nl

Het uurtarief voor de lead assessor nam in de evaluatieperiode toe van €178 in 2021 naar €217 in 2025. Het vaste jaarlijkse accreditatietarief steeg in dezelfde periode van €3.580 naar €4.615. De tarievenbesluiten laten zien dat de verhogingen vanaf 2023 groter waren dan in de eerste jaren van de evaluatieperiode. In 2025 valt met name de stijging van het vaste jaarlijkse accreditatietarief op[21].

De tarieven ontwikkelden zich overwegend in lijn met de kostenontwikkeling, met een extra verhoging van de jaarbijdrage in 2025

De RvA heeft haar tarieven gedurende de evaluatieperiode jaarlijks verhoogd. Het uurtarief voor een lead assessor steeg van €178 in 2021 naar €217 in 2025. Deze ontwikkeling ligt over de gehele periode ongeveer in lijn met de algemene loon- en prijsontwikkeling. Het vaste jaarlijkse accreditatietarief steeg sterker, van €3.580 naar €4.615. Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door een eenmalig hogere verhoging van de jaarbijdrage in 2025. Volgens de RvA hing deze aanvullende verhoging met name samen met de toenemende kosten voor ICT en investeringen in de verdere digitalisering van de organisatie.

De jaarlijkse tariefverhogingen lopen niet ieder jaar gelijk op met de gerealiseerde inflatie. Dit is ook niet noodzakelijk, omdat de kostenontwikkeling van de RvA niet alleen wordt bepaald door algemene prijsinflatie, maar ook door loonontwikkeling en andere organisatiekosten. De nadere vergelijking van de tarieven met de CPI en loonontwikkeling is opgenomen in de bijlage

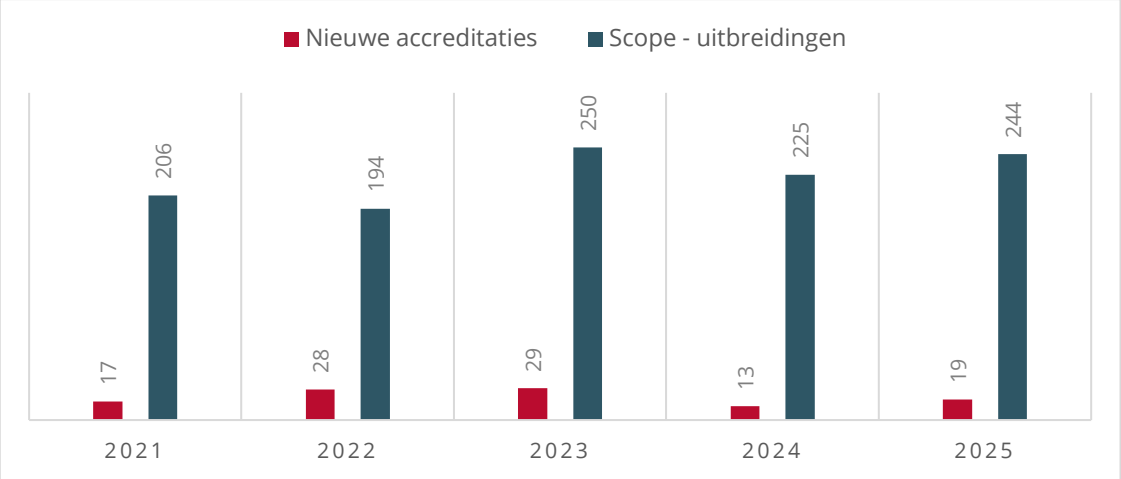
4.1.3 Kosten en output

De kosten zijn gedurende de evaluatieperiode toegenomen

De totale lasten van de RvA namen toe van circa €14,1 miljoen in 2021 naar circa €21,0 miljoen in 2025, een nominale stijging van ongeveer 49% (Figuur 19). Gecorrigeerd voor de algemene prijsontwikkeling (CPI) komt de reële stijging van de lasten over deze periode uit op circa 22%. Zoals hiervoor beschreven hangt de kostenstijging onder meer samen met de groei van de personele formatie, loon- en prijsontwikkelingen, hogere kosten voor uitbesteed werk en investeringen in digitalisering en nieuwe activiteiten. Volgens de RvA inzet van mensen en middelen zijn in de evaluatieperiode ook toegenomen om te voldoen aan wet/regelgeving zoals BIO, Cbw, Archiefwet e.a.

Om de ontwikkeling van de kosten in perspectief te plaatsen, hebben we ook gekeken naar de beschikbare gegevens over de activiteiten van de RvA (Figuur 16). Voor nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen publiceert de RvA over de gehele evaluatieperiode vergelijkbare aantallen. Het gezamenlijke aantal nam toe van 223 in 2021 naar 263 in 2025, een stijging van circa 18%. Binnen de periode fluctueerde dit aantal: in 2023 werd met 279 nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen het hoogste niveau bereikt, waarna het aantal in 2024 daalde tot 238 en in 2025 weer toenam tot 263.

[21] Volgens de RvA hangt deze aanvullende verhoging met name samen met de kosten van investeringen in ICT en de verdere ontwikkeling van de organisatie



Figuur 16: Nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen , 2021-2025

Deze cijfers geven echter slechts een gedeeltelijk beeld van de activiteiten output van de RvA
Een belangrijk deel van het reguliere accreditatiewerk bestaat uit controlebeoordelingen en herbeoordelingen van bestaande accreditaties. Daarnaast voert de RvA onder meer bijwoningen, opvolging van afwijkingen, aanvullende beoordelingen, klachten- en geschilbehandeling en internationale werkzaamheden uit. Voor deze laatstgenoemde activiteiten is over 2021–2025 geen consistente openbare reeks beschikbaar waarmee het volledige activiteitenvolume kan worden vastgesteld.

Dat deze ontbrekende activiteiten substantieel zijn, blijkt bijvoorbeeld uit de beschikbare cijfers over 2021. In dat jaar had 48% van de gefactureerde beoordelingstijd betrekking op controlebeoordelingen en 31% op herbeoordelingen. Nieuwe beoordelingen en scope-uitbreidingen vormden gezamenlijk slechts 12% van de gefactureerde beoordelingstijd. Het aantal nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen is daarom geen maat voor de totale output van de RvA, maar geeft wel inzicht in de ontwikkeling van een herkenbaar en over de jaren vergelijkbaar deel van de werkzaamheden.

De reële kosten namen tussen 2021 en 2025 met circa 22% toe en het gemeten volume van nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen met circa 18%, maar deze percentages kunnen niet rechtstreeks tegenover elkaar worden gezet als maatstaf voor productiviteit. Daarvoor ontbreekt informatie over een substantieel deel van de reguliere productie en over verschillen in de omvang en complexiteit van beoordelingen. De beschikbare gegevens laten daarmee wel zien dat zowel de kosten als een deel van de activiteiten gedurende de evaluatieperiode zijn toegenomen, maar bieden onvoldoende basis om vast te stellen of de productiviteit van de RvA als geheel is verbeterd of verslechterd. Een deel van de kostenstijging hangt bovendien samen met investeringen die juist op langere termijn tot doelmatiger processen moeten leiden, waaronder PRISMA, digitale rapportage, een aanvraagportaal, een planningstool en dashboards.

4.1.4 Sturing op doelmatigheid

Begroting en realisatie sluiten over vijf jaar cumulatief goed aan
Het verschil tussen begroting en realisatie geeft inzicht in de mate waarin de RvA haar baten en lasten vooraf kan ramen. Over de gehele periode 2021–2025 liggen de cumulatieve realisaties dicht bij de cumulatieve begrotingen. De gerealiseerde baten bedroegen gezamenlijk circa €87,0 miljoen,

tegenover circa €87,4 miljoen begroot. Daarmee lagen de baten over de gehele periode circa €0,4 miljoen, of 0,5%, lager dan begroot. De gerealiseerde lasten bedroegen circa €87,5 miljoen, tegenover circa €87,8 miljoen begroot. Daarmee lagen de lasten circa €0,3 miljoen, of 0,4%, lager dan begroot.

Over de gehele evaluatieperiode bezien is daarmee sprake van een goede aansluiting tussen begroting en realisatie, terwijl op afzonderlijke jaren grotere afwijkingen zichtbaar zijn. Dit wijst erop dat de RvA op meerjarig niveau goed in staat is de financiële ontwikkeling te ramen, terwijl jaarlijkse fluctuaties in productie, capaciteit en investeringen de realisatie kunnen beïnvloeden.

	2021	2022	2023	2024	2025
Baten – begroting	€14.425.000	€14.985.000	€17.495.000	€19.505.000	€20.961.000
Baten – realisatie	€14.087.000	€15.593.000	€17.577.143	€18.658.000	€21.045.000
Verschil	**€ -338.000**	**€ +608.000**	**€ +82.143**	**€ -847.000**	**€ +84.000**
Lasten – begroting	€14.792.000	€15.024.000	€17.410.000	€19.445.000	€21.151.000
Lasten realisatie	€14.146.000	€15.947.092	€17.621.000	€18.771.000	€21.018.000
Verschil	**€ -646.000**	**€ +923.000**	**€ +211.000**	**€ -674.000**	**€ -133.000**

Figuur 19: begroting versus realisatie kengetallen, 2021-2025, Bron: RvA jaarverslagen

De interne sturing op doelmatigheid is gedurende de evaluatieperiode versterkt
Bestuur en management beschikken over meer instrumenten om capaciteit, prestaties en financiële ontwikkeling te volgen. De RvA werkt met KPI's, capaciteitsinformatie, dashboards, portfoliomanagement en sinds 2024 met een sturingsmethodiek vanuit klantketens. In 2025 is deze klantketensturing verder geïmplementeerd. De afdeling financiën van de RvA stuurt sterker op projectbegrotingen, realisatie en subsidieverantwoording. De planningstool en capaciteitsdashboards ondersteunen daarnaast de inzet van schaarse deskundigheid.

Opvolging aanbeveling vorige evaluatie

Aanbeveling : blijf investeren in digitalisering en risicogebaseerd werken en verken (met gebruikers) de doorlooptijden te verkorten en administratieve lasten te beperken.
Opvolging: In de huidige evaluatie zien we dat op al deze onderwerpen maatregelen zijn genomen. De RvA heeft haar digitale instrumentarium uitgebreid, werkt aan risicogericht accrediteren, gebruikt meer stuurinformatie en heeft nieuwe werkwijzen voor planning en klantketens ingevoerd. De effectvraag blijft echter gedeeltelijk open: doorlooptijden verbeteren niet structureel, de operationele opbrengst van digitalisering blijft achter bij de ambitie en gebruikers ervaren delen van de administratieve belasting nog steeds als aandachtspunt.

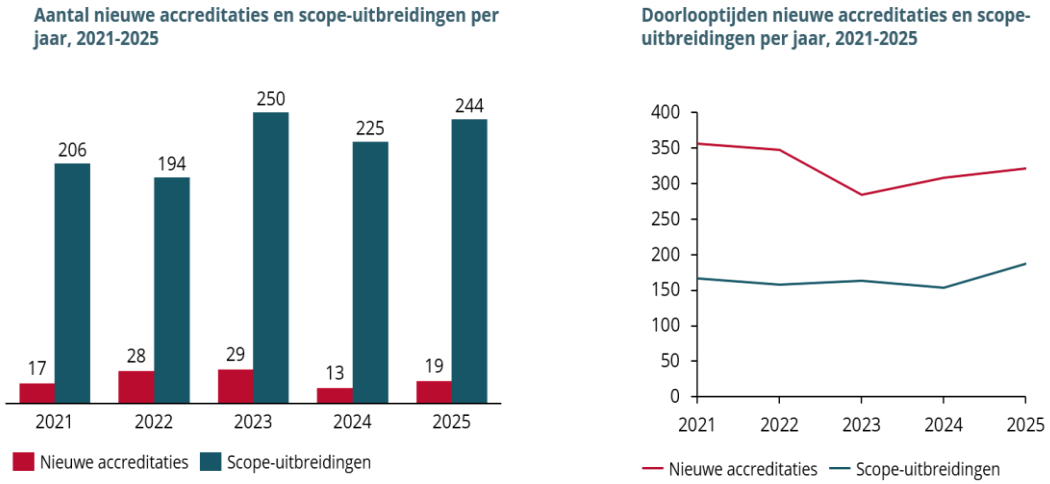
4.2 Percepties van stakeholders

Betrokken partijen zien de RvA als een organisatie die bewuster op doelmatigheid stuurt, maar waarvan opbrengsten nog niet overal zichtbaar zijn.
Het algemene beeld uit de gesprekken is dat de RvA overwegend als professioneel wordt gezien en steeds systematischer stuurt op capaciteit, prestaties en financiële beheersing. Betrokkenen binnen de organisatie en externe stakeholders herkennen dat de interne informatiepositie, capaciteitssturing en financiële beheersing zijn verbeterd. Daarbij staat een betere sturing niet

vanzelfsprekend tot een hogere doelmatigheid. Vooral gebruikers beoordelen de uitkomsten vanuit hun dagelijkse ervaring: hoe lang duurt een traject, hoeveel administratieve inspanning vraagt het en hoe verhouden de kosten zich tot de omvang en toegevoegde waarde van de beoordeling?

Doorlooptijden vormen het duidelijkste punt waarop gebruikers de doelmatigheidswinst nog onvoldoende ervaren

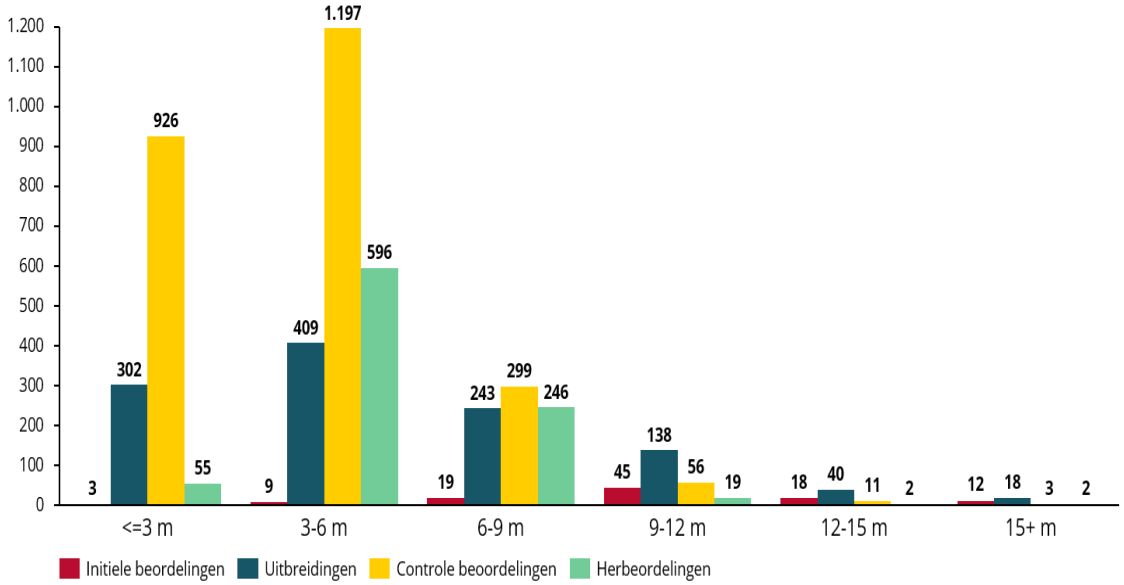
Hieronder geven we inzicht in de ontwikkeling van het aantal nieuwe aanvragen en scope-uitbreidingen en in de bijbehorende doorlooptijden. Vervolgens beschrijven we hoe respondenten deze doorlooptijden ervaren en beoordelen.



Figuur 20: aantal nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen en gewogen gemiddelde doorlooptijden, 2021-2025, bron, RVA jaarverslagen/publiekverslagen

De figuren laten zien dat het aantal nieuwe accreditaties gedurende de periode relatief beperkt bleef en sterk fluctueerde: van 17 in 2021 naar 29 in 2023, waarna het aantal terugviel naar 13 in 2024 en weer toenam tot 19 in 2025. Het aantal scope-uitbreidingen lag structureel veel hoger. Dit aantal varieerde van 194 in 2022 tot 250 in 2023 en kwam in 2025 uit op 244. Ook bij de doorlooptijden is geen eenduidige dalende trend zichtbaar. De gemiddelde doorlooptijd van nieuwe accreditaties verbeterde aanvankelijk sterk, van 356 dagen in 2021 naar 284 dagen in 2023, maar liep daarna weer op tot 321 dagen in 2025. Voor scope-uitbreidingen bleef de doorlooptijd tussen 2021 en 2024 relatief stabiel rond de 150–170 dagen, waarna deze in 2025 steeg naar 187 dagen.

Langere doorlooptijden hangen onder meer samen met beperkte interne capaciteit, de schaarse beschikbaarheid van specifieke deskundigen, complexe planningsvraagstukken, de tijdige beschikbaarheid van informatie van klanten en onvolledige aanvragen van klanten die aanvullingen of herstelwerk vereisen.



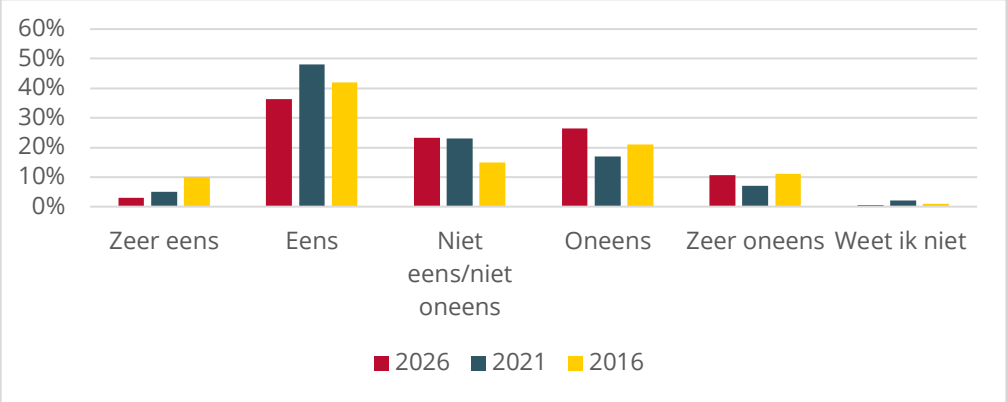
Figuur 21: Deep dive, aantal beoordelingen en doorlooptijden

Figuur 21 toont het aantal beoordelingen over de periode 2021-2025, uitgesplitst naar doorlooptijd: tot 3 maanden, 3-6 maanden, 6-9 maanden, 9-12 maanden, 12-15 maanden en meer dan 15 maanden.

De figuur laat verschillen zien tussen de typen beoordelingen. Initiële beoordelingen kennen veruit de langste doorlooptijden: van de 106 beoordelingen duurden er 75 langer dan negen maanden, waarvan 30 langer dan twaalf maanden. De grootste groep valt in de categorie 9–12 maanden. Bij de andere typen beoordelingen liggen de doorlooptijden duidelijk lager. Bij uitbreidingen wordt circa 62% binnen zes maanden afgerond, terwijl ongeveer 17% langer dan negen maanden duurt. Controlebeoordelingen worden het snelst uitgevoerd: circa 85% wordt binnen zes maanden afgerond en slechts een klein deel duurt langer dan negen maanden. Ook bij herbeoordelingen ligt het zwaartepunt bij 3–6 maanden; ongeveer 71% wordt binnen zes maanden afgerond.

In de enquête is 39% van de respondenten tevreden over de snelheid van optreden van de RvA, terwijl 37% ontevreden is en 23% neutraal antwoordt. Het aandeel tevredenen lag in 2021 op 53% en in 2016 op 52%. Ook in interviews worden vooral nieuwe aanvragen, scope-uitbreidingen, de afhandeling van afwijkingen en de formele afronding van besluiten genoemd als processen die lang kunnen duren. Volgens de RvA liggen de oorzaken deels bij klanten en de beschikbaarheid van deskundigen.

Ik ben op dit moment tevreden over de snelheid in het optreden van de RvA, oftewel doorlooptijden



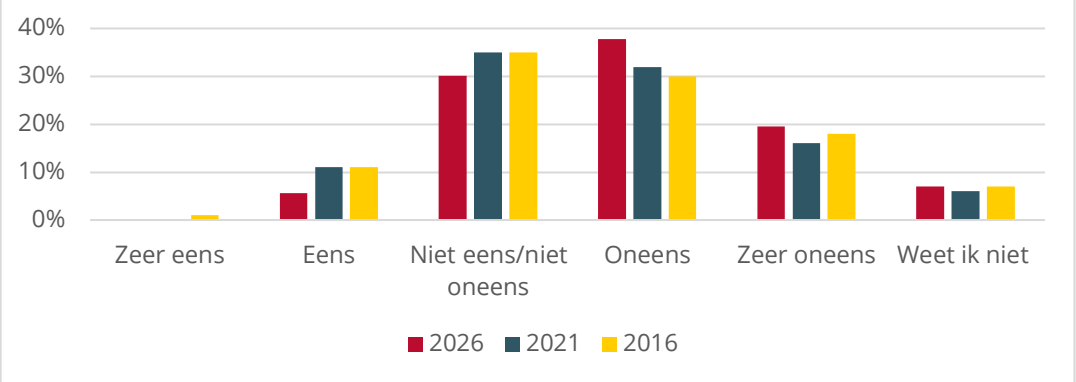
39% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de snelheid in het optreden van de RvA, oftewel de doorlooptijden. Dit aandeel is lager dan in 2021 (53%, N = 385) en 2016 (52%, N = 257). In 2026 is 3% het zeer eens en 36% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 37%, tegenover 24% in 2021 en 32% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,05, tegenover 2,73 in 2021 en 2,81 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de snelheid in het optreden van de RvA (doorlooptijden) dan in 2021 en 2016.

De ervaren prijs-kwaliteitverhouding is een belangrijk aandachtspunt

De tarieven worden in de enquête duidelijk kritischer beoordeeld dan de meeste andere onderdelen van de dienstverlening. Slechts 6% van de respondenten is tevreden over de tarieven van het accreditatieproces, tegenover 11% in 2021 en 12% in 2016; 58% is ontevreden en 30% neutraal. De feitelijke analyse van de tariefontwikkeling laat tegelijkertijd een genuanceerd beeld zien. Het uurtarief van de lead assessor ontwikkelde zich over 2021–2025 nagenoeg gelijk aan de CPI, terwijl het vaste jaarlijkse accreditatietarief sterker toenam. De kritische beoordeling door gebruikers kan daarom niet uitsluitend worden verklaard vanuit de algemene prijsontwikkeling.

In interviews leggen betrokkenen vooral een relatie met het absolute kostenniveau, de omvang en duur van beoordelingen, extra tijdsbesteding en de ervaren toegevoegde waarde. De voorspelbaarheid, transparantie en proportionaliteit van de totale kosten zijn daarmee belangrijke factoren in hoe gebruikers de prijs-kwaliteitverhouding ervaren. Uit de gesprekken blijkt ook dat de ontevredenheid niet uitsluitend betrekking heeft op de nominale hoogte van tarieven, maar ook op de totale kosten van een beoordeling, de benodigde tijdsinzet en de ervaren verhouding tussen kosten en toegevoegde waarde.

Ik ben op dit moment tevreden over de tarieven van het accreditatieproces

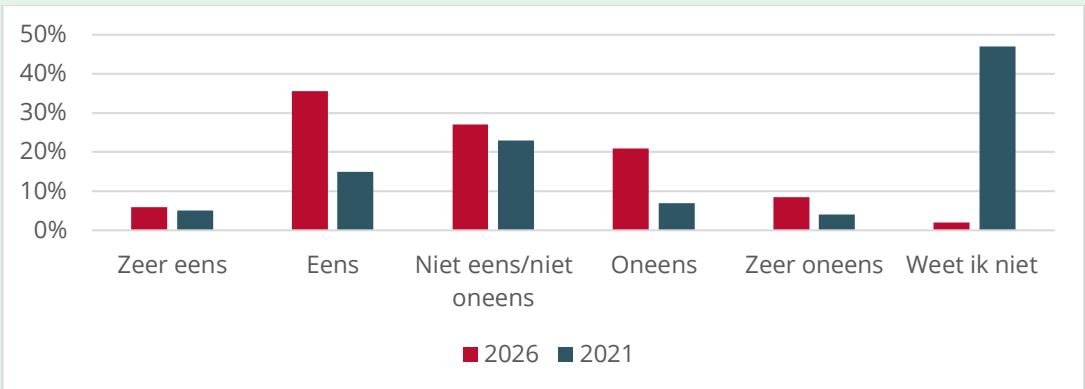


6% van de respondenten (N = 318) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de tarieven van het accreditatieproces. Dit aandeel is lager dan in 2021 (11%, N = 385) en 2016 (12%, N = 257). In 2026 is 0% het zeer eens en 6% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 30% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 58%, tegenover 48% in 2021 en 48% in 2016. In 2026 antwoordt bovendien 7% 'weet ik niet', tegenover 6% in 2021 en 7% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,77, tegenover 3,56 in 2021 en 3,63 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de tarieven van het accreditatieproces dan in 2021 en 2016. (* 1= zeer eens, 5=zeer oneens)

Digitalisering wordt als noodzakelijke richting gezien, maar de ervaren efficiencywinst is gemengd

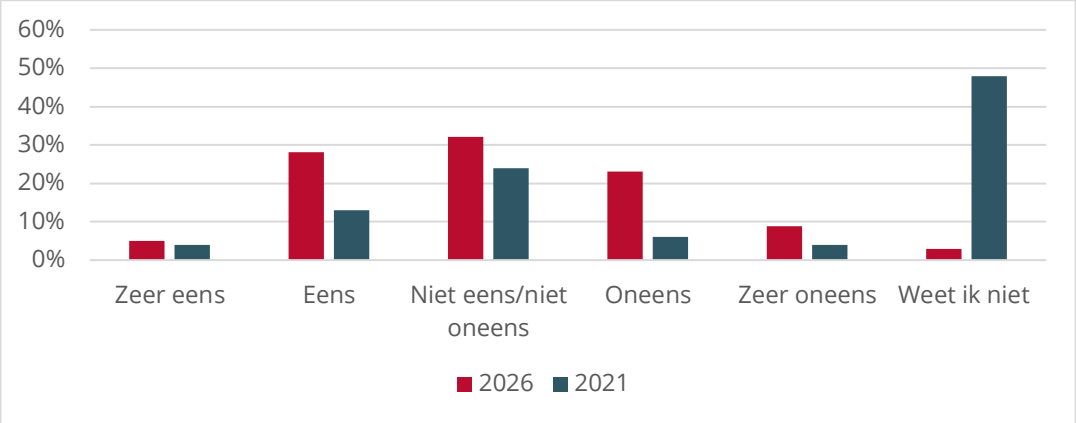
De stakeholders zien PRISMA, rapportagetool, dashboards en de planningstool in beginsel als logische en noodzakelijke investeringen. Tegelijkertijd worden technische stabiliteit, storingen, updates en resterend handwerk genoemd als belemmeringen voor de beoogde efficiencywinst. In de enquête vindt 42% dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces gemakkelijker heeft gemaakt, terwijl 30% het daarmee oneens is. Voor de stelling dat de tool het proces efficiënter heeft gemaakt is het beeld nog terughoudender: 33% is het daarmee eens en 32% oneens. Daarmee is digitalisering wel een belangrijk instrument voor doelmatigheid, maar nog geen overtuigend bewijs dat de doelmatigheid voor gebruikers als geheel is verbeterd.

De digitale rapportagetool heeft het beoordelingsproces voor mijn organisatie gemakkelijker gemaakt



42% van de respondenten (N = 333) is het zeer eens of eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie gemakkelijker heeft gemaakt. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (20%, N = 386). In 2026 is 6% het zeer eens en 36% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 27% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 30%, tegenover 11% in 2021. In 2026 antwoordt 2% 'weet ik niet', tegenover 47% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 2,90, tegenover 2,83 in 2021. Daarmee ligt de gemiddelde beoordeling in 2026 iets lager dan in 2021.

De digitale rapportagetool heeft het beoordelingsproces voor mijn organisatie efficiënter gemaakt



33% van de respondenten (N = 332) is het zeer eens of eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie efficiënter heeft gemaakt. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (17%, N = 386). In 2026 is 5% het zeer eens en 28% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 32% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 32%, tegenover 10% in 2021. In 2026 antwoordt 3% 'weet ik niet', tegenover 48% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 3,03, tegenover 2,85 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie efficiënter heeft gemaakt dan in 2021.

4.3 Deelconclusies doelmatigheid

De financiële ontwikkeling van de RvA laat over de evaluatieperiode een overwegend stabiel en beheerst beeld zien

De financiële omvang van de RvA is tussen 2021 en 2025 duidelijk toegenomen. Zowel de baten als de lasten groeiden met circa 49%. Deze groei hangt onder meer samen met een grotere personele formatie, loon- en prijsontwikkelingen, hogere kosten voor uitbesteed werk en investeringen in digitalisering en nieuwe activiteiten. Over de gehele evaluatie periode liggen de cumulatieve baten en lasten dicht bij elkaar. Daarmee is sprake van kostendekkenheid. Ook bleef het eigen vermogen gedurende de gehele periode op een substantieel niveau en kwalificeert de RvA het weerstandsvermogen als voldoende om de continuïteit en financiële weerbaarheid te borgen.

De tarievenontwikkeling is voor een belangrijk deel in lijn met de algemene prijsontwikkeling, maar verschilt per tariefcomponent

De RvA heeft haar tarieven gedurende de evaluatieperiode jaarlijks aangepast. Over de gehele periode steeg het uurtarief van een lead assessor vrijwel even sterk als het algemene prijsniveau. Het vaste jaarlijkse accreditatietarief nam sterker toe, waarbij vooral de verhoging in 2025 opvalt. Daarmee is geen sprake van een generieke boveninflatoire stijging van alle tarieven, maar wel van verschillen binnen het tarievenpakket. Tegelijkertijd worden de tarieven door gebruikers kritisch beoordeeld: slechts 6% van de respondenten is hierover tevreden. Uit de gesprekken blijkt dat deze ontevredenheid niet uitsluitend betrekking heeft op de nominale hoogte van tarieven, maar ook op de totale kosten van een beoordeling, de benodigde tijdsinzet en de ervaren verhouding tussen kosten en toegevoegde waarde.

De sturing op doelmatigheid is gedurende de evaluatieperiode versterkt

De RvA beschikt inmiddels over meer instrumenten om financiële ontwikkeling, capaciteit en prestaties te volgen en bij te sturen. Onder meer KPI's, dashboards, portfoliomanagement, planningstools en klantketensturing hebben de interne informatiepositie en beheersing versterkt. Ook sluiten begroting en realisatie over de gehele evaluatieperiode goed op elkaar aan.

De verbeterde interne sturing vertaalt zich nog niet op alle onderdelen in zichtbare doelmatigheidswinst voor gebruikers

Betrokken partijen herkennen dat de RvA professioneler en bewuster op capaciteit, financiën en processen stuurt, maar ervaren resultaten daarvan nog niet overal in de dienstverlening. Vooral de doorlooptijden blijven een belangrijk aandachtspunt. In de enquête is 39% tevreden over de snelheid van optreden, tegenover 53% in 2021, terwijl 37% ontevreden is. Ook bij digitalisering is het beeld gemengd: gebruikers zien vooruitgang en meerwaarde, maar ervaren nog niet in alle gevallen een duidelijke efficiencywinst.

Overkoepelend beeld doelmatigheid RvA

De RvA voert haar taken over de evaluatieperiode in financieel opzicht beheerst uit en heeft de sturing op doelmatigheid versterkt. Baten en lasten liggen over meerdere jaren dicht bij elkaar, de financiële positie biedt voldoende weerbaarheid en begroting en realisatie sluiten cumulatief goed op elkaar aan. De tariefontwikkeling laat een genuanceerd beeld zien: belangrijke beoordelingstarieven ontwikkelden zich over de gehele periode ongeveer in lijn met het algemene prijsniveau, terwijl het vaste jaarlijkse accreditatietarief sterker is gestegen.

Ook de interne voorwaarden voor doelmatige taakuitvoering zijn verbeterd. De RvA beschikt over meer stuurinformatie en instrumenten voor capaciteitsmanagement, financiële beheersing, planning en klantketensturing. De beschikbare gegevens bieden echter onvoldoende basis om vast te stellen of de productiviteit van de RvA als geheel gedurende de evaluatieperiode is verbeterd, omdat voor een substantieel deel van de productie geen consistente volumereeks beschikbaar is. Vanuit gebruikersperspectief is bovendien nog niet op alle onderdelen sprake van zichtbare doelmatigheidswinst. Met name de doorlooptijden, de ervaren verhouding tussen kosten en toegevoegde waarde en de nog niet overal gerealiseerde efficiencywinst van digitalisering blijven aandachtspunten. De belangrijkste opgave voor de komende periode is daarom om de versterkte sturing nadrukkelijker te vertalen naar voor gebruikers merkbare verbeteringen in de uitvoering, in het bijzonder kortere en beter voorspelbare doorlooptijden en een transparantere verhouding tussen kosten, inzet en resultaat.

/ 5 Governance en interne organisatie

5.1 Formele governance

De sturing op de RvA was gedurende een groot deel van de evaluatieperiode ingericht volgens de ambtelijke driehoek

De sturing op de RvA was gedurende een groot deel van de evaluatieperiode ingericht volgens het model van de ambtelijke driehoek, waarin de rollen van eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer van elkaar zijn onderscheiden. Deze rolverdeling beoogt zowel samenhang in de sturing als een passende scheiding van verantwoordelijkheden te waarborgen.

De invulling van de rol van Eigenaarsadvisering is aangepast aan de governance van de RvA

In 2024 heeft EZK een vernieuwde sturingsvisie vastgesteld, waarbij het driehoeksmodel voor de RvA behouden bleef. In het voorjaar van 2025 heeft vervolgens een heroverweging plaatsgevonden, waarbij is geconcludeerd dat toepassing van het driehoeksmodel voor de RvA niet langer noodzakelijk werd geacht.

Voor de RvA is geconstateerd dat het niet nodig is het driehoeksmodel op de RvA toe te passen, mede vanwege de aanwezigheid van de raad van toezicht. Omdat het toezicht van de raad op onder meer governance, financiën, HR, IT en kwaliteit deels overlapt met de rol van de afdeling Eigenaarsadvisering, wordt deze vanaf 2026 meer op de achtergrond gepositioneerd. Hiermee worden doublures in het toezicht beperkt en verantwoordelijkheden belegd waar deze het meest logisch liggen. De afdeling Eigenaarsadvisering blijft wel beschikbaar voor collegiaal overleg wanneer gewenst.

De governance(driehoek) heeft in de praktijk goed gefunctioneerd

Het functioneren van de ambtelijke driehoek is niet alleen afhankelijk van een heldere formele rolverdeling, maar ook van de kwaliteit van de onderlinge relatie. Regelmatig overleg, tijdige informatie-uitwisseling, wederzijds vertrouwen en de bereidheid om dilemma's en knelpunten met elkaar te bespreken zijn nodig om de verschillende rollen van eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer in samenhang te laten functioneren. Daarbij is het van belang dat eigenaar en opdrachtgever voldoende betrokken zijn om hun rol te kunnen vervullen, maar tegelijkertijd de zelfstandigheid van de RvA respecteren.

Gedurende de evaluatieperiode lijkt deze samenwerking goed te hebben gefunctioneerd. De RvA beschrijft de relatie met het ministerie als betrokken en constructief-kritisch en geeft aan veel steun te ervaren vanuit het ministerie. Er vindt regelmatig overleg plaats en het ministerie wordt betrokken bij strategische en organisatorische ontwikkelingen. De samenwerking is onder meer zichtbaar bij de digitale transformatie van de RvA, waarvoor door EZK financiële ruimte is gecreëerd bijvoorbeeld bij het IGW. Zowel de stukken als de interviews geven geen aanwijzingen voor structurele knelpunten in de samenwerking of rolverdeling binnen de driehoek. Daarmee lijkt gedurende de evaluatieperiode sprake te zijn geweest van een goede balans tussen betrokkenheid en sturing enerzijds en de zelfstandige taakuitoefening van de RvA anderzijds.

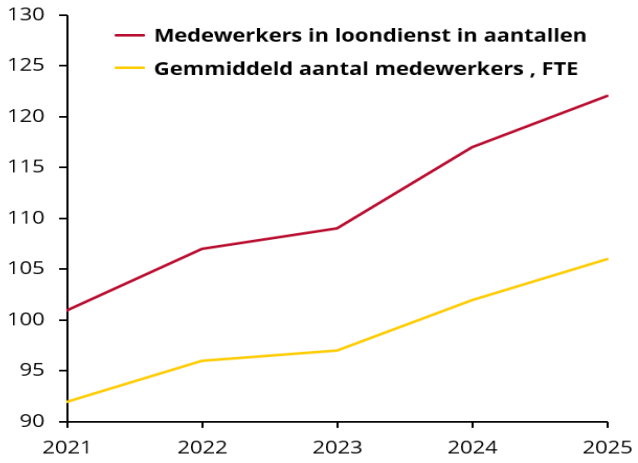
5.2 Bedrijfsvoering en interne organisatie

5.2.1 Bedrijfsvoering en interne organisatie

De organisatie is gegroeid en de bedrijfsvoering is verder geprofessionaliseerd

De RvA heeft gedurende de evaluatieperiode geïnvesteerd in de professionalisering van de interne organisatie. De organisatie groeide daarbij in omvang. De gemiddelde personele formatie nam toe van circa 92 fte in 2021 naar 106 fte in 2025. Het aantal medewerkers in loondienst nam in dezelfde periode toe van circa 101 naar 122. Eind 2024 waren 117 medewerkers in dienst, met een gemiddelde bezetting van 102 fte. In dat jaar traden 24 nieuwe medewerkers in dienst, verlieten 16 medewerkers de organisatie en stroomden 14 medewerkers intern door naar een andere functie. Eind 2025 telde de RvA 122 medewerkers en circa 106 fte (Figuur).

De groei hangt mede samen met de bredere veranderagenda van de RvA. Naast de reguliere accreditatietaak zijn gedurende de evaluatieperiode capaciteit en nieuwe competenties ingezet voor onder meer digitalisering, informatie-gestuurd werken, business development en verdere professionalisering van de bedrijfsvoering. In 2024 waren bijvoorbeeld negen ingehuurde medewerkers met name actief op digitalisering en informatie-gestuurd Werken. In 2025 is gestart met de werving van een eigen team van dataspecialisten.



Figuur 23: Ontwikkeling van personeel capaciteit, 2021-2025

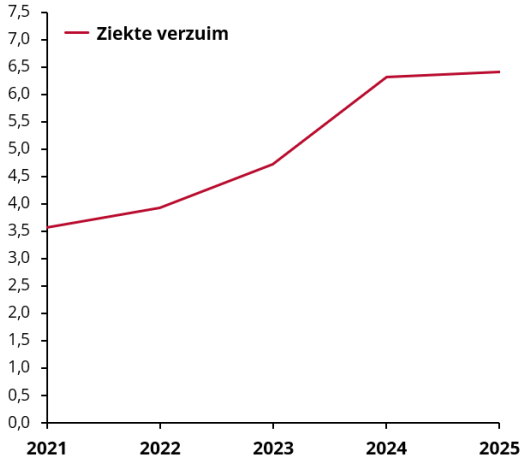
De EA peer evaluation ondersteunt het beeld dat de groei van de organisatie gepaard is gegaan met een adequate inrichting van rollen en verantwoordelijkheden. De evaluatoren constateerden dat medewerkers een duidelijk begrip hebben van hun rol binnen het accreditatieproces. Dit gold ook voor medewerkers die relatief recent bij de RvA in dienst waren getreden: zij waren voldoende bekend met de toepasselijke procedures en actief betrokken bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Personele capaciteit is in algemene zin toereikend, maar specialistische expertise blijft op onderdelen kwetsbaar

De ontwikkeling van de personele capaciteit verliep niet zonder knelpunten. Deels is dit een logisch gevolg van de relatief beperkte omvang van de organisatie, waarbij vanuit oogpunt efficiency weinig redundantie is ingebouwd. Vooral in 2022 had de uitstroom bij de afdeling Operaties merkbare gevolgen voor de organisatie. Tussen november 2021 en april 2022 vertrokken

11 van de 38 projectcoördinatoren accreditaties, waardoor gaten ontstonden in de planning van beoordelingen en controles. De RvA reageerde onder meer door een planner aan te trekken, taken anders te verdelen en de arbeidsmarktstrategie aan te scherpen.

Ook ziekteverzuim beïnvloedt de beschikbare capaciteit. Het totale ziekteverzuim liep op van 3,56% in 2021 naar 6,41% in 2025. Het hogere verzuim hangt vooral samen met langdurig ziekteverzuim. In een relatief compacte organisatie kan uitval van medewerkers relatief snel gevolgen hebben voor de beschikbare capaciteit, zeker wanneer specifieke expertise benodigd is.



Figuur 24: Ontwikkeling van ziekteverzuim, 2021-2025

Tegenover deze kwetsbaarheden staat dat de EA peer evaluation de personele capaciteit van de RvA in algemene zin positief beoordeelt. Volgens de evaluatoren beschikt de RvA over voldoende personele capaciteit voor alle accreditatiegebieden. Daarmee is niet zozeer de totale omvang van de personele capaciteit het voornaamste aandachtspunt, maar vooral de beschikbaarheid van specifieke expertise.

Naast de interne formatie blijft de RvA afhankelijk van externe lead assessoren en technical assessoren. Deze pool is omvangrijk, maar de beschikbaarheid van specialistische deskundigheid blijft volgens betrokkenen in bepaalde werkvelden schaars. Ook de EA peer evaluation benoemt dat het aantrekken van personeel voor enkele gespecialiseerde technische terreinen uitdagend blijft. De evaluatoren constateren tegelijkertijd dat de RvA hier actief op reageert door samen met partijen uit het werkveld capaciteit op te bouwen, in het bijzonder in sectoren waar de vraag naar specialistische expertise groot is. Het beeld is daarmee dat de personele capaciteit in algemene zin toereikend is, maar dat de RvA vanwege de aard van haar werkzaamheden kwetsbaar blijft voor schaarste aan specialistische expertise. Personeelsverloop en ziekteverzuim kunnen deze kwetsbaarheid versterken en daarmee doorwerken in de planning en doorlooptijden.

De interne informatiepositie en sturing zijn verbeterd

Een belangrijke ontwikkeling in de evaluatieperiode is de beweging naar meer informatie-gestuurd werken. De RvA heeft geïnvesteerd in digitale rapportage, een aanvraagportaal, een planningstool en interne dashboards. Deze dashboards bevatten onder meer informatie over capaciteit, doorlooptijden, klachten, harmonisatie en risico's. Daarmee beschikken bestuur en management over meer informatie om prestaties te volgen en waar nodig bij te sturen.

In 2025 is hierin een verdere stap gezet. De RvA gebruikt data-analyses voor operationele, tactische en strategische informatie en heeft dashboards verder ontwikkeld met informatie over klanten, beoordelingen, bevindingen en doorlooptijden. Ook lead assessoren gebruiken deze informatie om verschillen in werkwijze zichtbaar te maken en harmonisatie te ondersteunen. De toenemende beschikbaarheid van stuurinformatie versterkt de mogelijkheden om capaciteit en prestaties integraal te volgen. Tegelijkertijd neemt met de groeiende afhankelijkheid van data ook het belang van datakwaliteit, eenduidige registraties en eigenaarschap van gegevens toe.

De bedrijfsvoering is meer geïntegreerd gaan sturen
Niet alleen de hoeveelheid beschikbare informatie is toegenomen; ook de wijze waarop binnen de organisatie wordt gestuurd is breder en meer geïntegreerd geworden. Finance stuurt sterker op projectbegrotingen, realisatie en subsidieverantwoording, terwijl KPI's, capaciteitsinformatie, dashboards en portfoliomanagement een grotere rol hebben gekregen in de sturing van de organisatie. Ook trainingen en performance management zijn gedurende de evaluatieperiode verder geharmoniseerd. Sinds 2024 ontwikkelt de RvA daarnaast klantketensturing. Hierbij worden werkprocessen niet uitsluitend vanuit afzonderlijke organisatieonderdelen benaderd, maar vanuit de verschillende vragen van klanten. In 2025 is gestart met de verdere implementatie hiervan.

De EA peer evaluation geeft een positief oordeel over de werking van de organisatiestructuur als geheel. De structuur wordt door de evaluatoren als effectief geïmplementeerd en over het geheel genomen goed functionerend beoordeeld. De duidelijke rol- en verantwoordelijkheidsverdeling ondersteunt volgens de EA een consistente en effectieve uitvoering van accreditatieactiviteiten. Daarmee wordt het positieve beeld uit de interviews over de formele inrichting van de interne organisatie ook in de praktijk bevestigd.

Het verandervermogen en de borging van nieuwe werkwijzen blijven aandachtspunten
De RvA heeft gedurende de evaluatieperiode een omvangrijke veranderagenda uitgevoerd. Digitalisering, informatie-gestuurd werken, klantketensturing, performance management, nieuwe rollen en competenties en de ontwikkeling naar meer risicogericht accrediteren liepen voor een belangrijk deel naast elkaar. Tegelijkertijd moest de reguliere accreditatietaak doorgang vinden en had de organisatie te maken met instroom, uitstroom, verzuim en schaarste aan specifieke expertise.

Juist bij een dergelijke samenloop van veranderingen is het van belang om blijvend aandacht te hebben voor de manier waarop medewerkers de veranderingen ervaren, in hoeverre zij voldoende worden meegenomen en toegerust en of nieuwe werkwijzen daadwerkelijk onderdeel worden van het dagelijks handelen. Dit vraagt niet alleen om aandacht voor de invoering van veranderingen, maar ook voor de borging ervan in processen, verantwoordelijkheden, vaardigheden en gedrag. Daarmee blijft het van belang om het verandervermogen van de organisatie en de duurzame verankering van nieuwe werkwijzen actief te ondersteunen

5.3 Deelconclusies governance

De governance (driehoek) functioneert goed en kent een passende balans tussen sturing en zelfstandigheid.
Gedurende de evaluatie periode was de formele rolverdeling met EZK helder en ook in de praktijk is sprake van een constructieve samenwerking tussen de RvA en het ministerie. Er zijn geen aanwijzingen voor structurele knelpunten in de rolverdeling, informatie-uitwisseling of onderlinge

samenwerking. Daarbij lijkt een goede balans te zijn gevonden tussen betrokkenheid vanuit het ministerie en de zelfstandige positie van de RvA.

De aangepaste rol van Eigenaarsadvisering sluit aan bij de bestaande governance van de RvA.
De aanpassing van de rol van Eigenaarsadvisering vanaf 2026 doet aan het positieve beeld van de sturing niet af, maar kan juist worden gezien als een verdere verfijning van de governance. Door bij de invulling van de eigenaarsrol rekening te houden met het toezicht dat de raad van toezicht al uitoefent, wordt overlap beperkt. Eigenaarsadvisering blijft daarbij beschikbaar wanneer dat nodig is. De governance sluit daarmee beter aan bij de specifieke inrichting en verantwoordelijkheidsverdeling rond de RvA.

De bedrijfsvoering en interne organisatie van de RvA zijn gedurende de evaluatieperiode verder geprofessionaliseerd.
De RvA heeft gedurende de evaluatieperiode geïnvesteerd in zowel de omvang als de kwaliteit van de organisatie. De organisatie beschikt over meer stuurinformatie, stuurt meer integraal op capaciteit, financiën en prestaties en heeft geïnvesteerd in de ontwikkeling en ondersteuning van medewerkers. De personele formatie is uitgebreid en nieuwe capaciteit en competenties zijn toegevoegd voor onder meer digitalisering, informatie-gestuurd werken en business development. Ook de EA peer evaluation geeft een positief beeld van de inrichting van de organisatie: rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk en de organisatiestructuur ondersteunt een consistente en effectieve uitvoering van de accreditatietaken.

De personele capaciteit is over het geheel genomen toereikend, maar de beschikbaarheid van specialistische expertise blijft kwetsbaar.
De EA peer evaluation bevestigt dat de RvA in algemene zin over voldoende personele capaciteit beschikt. Tegelijkertijd hebben personeelsverloop en ziekteverzuim in de evaluatieperiode laten zien dat de beschikbare capaciteit relatief snel onder druk kan komen te staan. Vooral de beschikbaarheid van specialistische expertise vormt een blijvend aandachtspunt. De afhankelijkheid van externe deskundigen en de schaarste aan expertise op specifieke technische terreinen kunnen doorwerken in de planning en doorlooptijden van beoordelingen.

De informatiepositie en interne sturing zijn duidelijk versterkt.
Investeringen in informatiegestuurd werken, dashboards en digitale systemen hebben de RvA meer inzicht gegeven in onder meer capaciteit, prestaties, doorlooptijden en risico's. Tegelijkertijd is de bedrijfsvoering meer integraal gaan sturen, onder andere door het gebruik van KPI's, capaciteitsinformatie, portfoliomanagement en klantketensturing. Hiermee zijn belangrijke voorwaarden gecreëerd om de groeiende en complexer wordende organisatie gericht te kunnen sturen. De toenemende afhankelijkheid van data stelt tegelijkertijd hogere eisen aan datakwaliteit, eenduidige registratie en informatiebeheer.

Het verandervermogen en de borging van nieuwe werkwijzen blijven aandachtspunten.
De RvA heeft in relatief korte tijd een omvangrijke veranderagenda uitgevoerd, terwijl de reguliere accreditatietaken doorgang moesten vinden. Verschillende ontwikkelingen, waaronder digitalisering, informatiegestuurd en risicogericht werken en klantketensturing, zijn bovendien nog niet volledig uitgekristalliseerd. De komende periode ligt de opgave daarom niet alleen in het verder ontwikkelen van deze werkwijzen, maar vooral in het duurzaam verankeren ervan in processen, vaardigheden en het dagelijks handelen van medewerkers. Daarbij blijft het van belang medewerkers voldoende bij veranderingen te betrekken en ervoor te zorgen dat signalen en kennis uit de operationele praktijk hun weg vinden naar de sturing van de organisatie.

Belangrijkste opgave ligt in borgen van de professionalisering

De belangrijkste bedrijfsvoeringsopgave voor de komende periode ligt daarmee minder in de formele inrichting of uitbreiding van de organisatie en meer in het duurzaam borgen en benutten van de ingezette professionalisering. Dit vraagt om blijvende aandacht voor specialistische capaciteit, datakwaliteit, competentieontwikkeling en het consistent toepassen van nieuwe digitale en procesmatige werkwijzen.

/ 6 Toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde

6.1 Toekomstbestendigheid RvA

Toekomstbestendigheid gaat voor de RvA niet alleen over het vermogen om de huidige taken te blijven uitvoeren, maar vooral over het vermogen om haar publieke en economische functie ook bij veranderingen in regelgeving, technologie, markten en maatschappelijke behoeften effectief en betrouwbaar te blijven vervullen. De ontwikkelingen in het werkveld stellen nieuwe eisen aan de organisatie, terwijl de kernvoorwaarden voor accreditatie – deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en internationale erkenning – geborgd moeten blijven. Op basis van de ontwikkelingen in het werkveld onderscheiden we zes criteria die bepalend zijn voor de toekomstbestendigheid van de RvA, waarbij we hebben beoordeeld in welke mate de RvA aan deze criteria voldoet.

Capaciteit en deskundigheid: sterke deskundigheid, maar capaciteit vormt een structurele kwetsbaarheid

De RvA beschikt over sterke inhoudelijke deskundigheid. Dit wordt bevestigd door de EA-peer evaluation van 2025, waarna de RvA haar status als full-scope accreditation body en ondertekenaar van de Europese Multilateral Agreement behield.

Tegelijkertijd vormt de beschikbaarheid van voldoende specialistische capaciteit een structurele kwetsbaarheid. De RvA is mede afhankelijk van externe assessoren en experts, terwijl nieuwe terreinen als AI, cybersecurity en duurzaamheid steeds schaarsere expertise vragen. Vacatures, personeelsverloop en beperkte beschikbaarheid van externen hebben in de evaluatieperiode al gevolgen gehad voor de uitvoering en doorlooptijden. Ook internationaal signaleert EA toenemende druk op de beschikbare capaciteit.

De RvA investeert in werving, opleiding en harmonisatie van assessoren. De belangrijkste opgave is dan ook niet de huidige deskundigheid, maar het duurzaam beschikbaar houden van voldoende specialistische expertise om een groeiend en complexer werkterrein te kunnen bedienen.

Tijdig kunnen inspelen op ontwikkelingen: al sterk ontwikkeld, maar het tempo van verandering neemt toe.

Een toekomstbestendige RvA moet nieuwe regelgeving, normen en marktontwikkelingen tijdig signaleren en vertalen naar benodigde kennis, capaciteit en accreditatieactiviteiten. De RvA laat zien hiertoe in staat te zijn. In de evaluatieperiode ontwikkelde zij onder meer activiteiten rond biobanken, validatie en verificatie, cybersecurity en AI en organiseerde zij business development explicieter binnen de organisatie. Ook in de Strategie 2026–2030 krijgt het volgen van ontwikkelingen bij overheid, markt en Europese Commissie nadrukkelijk aandacht.

Tegelijkertijd vormt de groeiende stroom Europese regelgeving een risico. Nieuwe dossiers rond onder meer AI, cybersecurity en duurzaamheid vergroten het aantal potentiële accreditatievragen en daarmee de benodigde expertise en capaciteit. De uitdaging ligt daarom niet zozeer in het signaleren

van ontwikkelingen, maar in het vermogen deze bij een groeiend aantal dossiers tijdig te vertalen naar concrete accreditatiediensten.

Een meegroeiende beoordelingsmethodiek: duidelijke ontwikkeling, maar de transitie is nog niet voltooid

Een toekomstbestendige RvA moet haar schaarse beoordelingscapaciteit steeds gerichter en efficiënter kunnen inzetten. Informatie- en risicogestuurd accrediteren, ondersteund door digitalisering en data-analyse, kan hieraan bijdragen. De RvA heeft hierin belangrijke stappen gezet. Zij heeft geïnvesteerd in data-infrastructuur en dashboards en gebruikt informatie over klanten, beoordelingen en doorlooptijden steeds meer voor sturing en harmonisatie. Risicogestuurd beoordelen maakt het bovendien mogelijk de intensiteit van beoordelingen beter af te stemmen op risico's.

De transitie is echter nog niet voltooid. Informatie- en risicogestuurd werken is nog niet volledig in de reguliere werkwijze verankerd en vraagt naast verdere ontwikkeling van data en systemen ook om adoptie door medewerkers en assessoren. De richting is daarmee ingezet, maar de beoogde baten voor productiviteit en risicosturing moeten nog verder worden gerealiseerd.

Een sterke nationale en internationale positie: een duidelijke kracht

De internationale positie van de RvA vormt een belangrijke kracht voor haar toekomstbestendigheid. De positieve EA-peer evaluation van 2025 bevestigt dat zij aan de internationale eisen voldoet en haar volledige MLA-status behoudt. Daarnaast draagt de RvA actief bij aan Europese harmonisatie en internationale beleidsontwikkeling. Deze positie is van belang omdat de kaders voor accreditatie in hoge mate Europees en internationaal worden bepaald. Actieve deelname stelt de RvA in staat ontwikkelingen vroegtijdig te signaleren en invloed uit te oefenen op de ontwikkeling en uitvoerbaarheid van nieuwe kaders.

Tegelijkertijd vraagt deze positie capaciteit. Door de groei van Europese regelgeving en internationale harmonisatievraagstukken neemt het beslag van internationale activiteiten op de relatief kleine organisatie toe. De internationale positie is daarmee zowel een kracht als een factor die de capaciteitsdruk kan vergroten.

Effectief kunnen functioneren binnen het bredere stelsel: sterkere samenwerking, maar rolontwikkeling blijft nodig

Accreditatie raakt steeds sterker verweven met publieke kwaliteitsborging en toezicht. De RvA heeft daarom de samenwerking met ministeries en toezichthouders, waaronder ILT, RDI en TloKB, geïntensiveerd en positioneert accreditatie nadrukkelijker als instrument binnen publieke kwaliteitsborging. Ook de Strategie 2026–2030 zet deze ontwikkeling voort.

Deze samenwerking versterkt de relevantie van de RvA, maar vraagt tegelijkertijd om een heldere afbakening van de verantwoordelijkheden van de RvA, CBI's, ministeries en toezichthouders. De verdere ontwikkeling vraagt daarom niet alleen om intensievere samenwerking en informatie-uitwisseling, maar ook om een gedeeld begrip van de mogelijkheden en grenzen van accreditatie.

Data, AI en informatiebeveiliging: belangrijke stappen gezet, maar transitie nog niet voltooid.

De kwaliteit van data, de toepassing van AI en een goede informatiebeveiliging worden steeds belangrijkere randvoorwaarden voor de kwaliteit en productiviteit van accreditatie, en daarmee voor toekomstbestendigheid van de RvA.

Betrouwbare data en digitale toepassingen kunnen beoordelingen onderbouwen, risico's eerder zichtbaar maken en schaarse capaciteit gerichter inzetten. AI biedt aanvullende mogelijkheden voor analyse en automatisering, maar brengt ook vragen mee over datakwaliteit, benodigde expertise, uitlegbaarheid en onpartijdigheid. Tegelijkertijd vergroot digitalisering het belang van informatiebeveiliging. De RvA heeft hierin belangrijke stappen gezet. Binnen Informatiegestuurd Werken is geïnvesteerd in data-infrastructuur en dashboards, die inmiddels worden gebruikt voor monitoring, sturing en harmonisatie van beoordelingen. Ook wordt geïnvesteerd in dataspecialisten en informatiebeveiliging.

De transitie is echter nog niet voltooid. Informatiegestuurd werken moet verder worden verankerd en structurele toepassing van AI in het primaire accreditatieproces staat nog in een vroege fase. De volgende stap is om data en AI aantoonbaar te vertalen naar kwalitatief betere, meer risicogerichte en productievere accreditatieprocessen, waarbij informatiebeveiliging en waarborgen voor onafhankelijkheid en uitlegbaarheid moeten meegroeien.

Organisatorische robuustheid en lerend vermogen: goede basis, maar implementatie en bedrijfsvoering vragen aandacht

De RvA beschikt over een robuuste financiële en bestuurlijke basis. De vermogenspositie is gezond, de governance rond onafhankelijkheid en onpartijdigheid is stevig ingericht en de positieve peer evaluation bevestigt dat de fundamentele kwaliteitsborging op orde is. Ook het lerend vermogen is zichtbaar in het gebruik van dashboards, klantketensturing en experimenten om processen en doorlooptijden te verbeteren.

Tegelijkertijd staat het implementatievermogen onder druk door de combinatie van een ambitieuze veranderagenda, personele capaciteit en afhankelijkheid van externe deskundigen. Dit werkt ook door in de dienstverlening: doorlooptijden van nieuwe accreditaties en scope-uitbreidingen zijn nog relatief lang en namen in 2025 deels toe. Daarnaast vraagt de structurele financiering van vernieuwing aandacht. Digitale ontwikkeling en Informatiegestuurd werken zijn mede mogelijk gemaakt met aanvullende middelen van EZK. Voor de toekomst is daarom van belang helder te bepalen welke investeringen uit reguliere inkomsten kunnen worden gedragen en waar aanvullende overheidsfinanciering nodig blijft.

6.2 Maatschappelijke waarde

De RvA draagt bij aan een infrastructuur voor gerechtvaardigd vertrouwen

De missie en visie van de RvA zijn opgebouwd rond het begrip vertrouwen. De RvA ziet het als haar taak om door middel van accreditatie het vertrouwen in de kwaliteit van producten en diensten te versterken. Daartoe beoordeelt zij organisaties die onder meer testen, inspecteren, certificeren en kalibreren. De RvA positioneert zichzelf daarmee als de laatste schakel in een bredere 'keten van vertrouwen', waarin onafhankelijke toetsing bijdraagt aan publieke belangen als veiligheid, volksgezondheid en milieu.

De maatschappelijke waarde van accreditatie ligt daarbij vooral in het borgen van het vertrouwen in organisaties die zelf beoordelingen uitvoeren. Certificaten, inspectierapporten en testresultaten hebben alleen waarde wanneer erop kan worden vertrouwd dat de organisaties die deze afgeven deskundig, onafhankelijk en consistent werken. Accreditatie vormt daarmee een vorm van tweedelijnsborging binnen de bredere kwaliteitsinfrastructuur. De OECD benadrukt dat een goed

functionerende kwaliteitsinfrastructuur bijdraagt aan onder meer consumentenbescherming, publieke veiligheid en effectieve regulering.

Accreditatie heeft daarnaast economische waarde. Internationale wederzijdse erkenning van accreditaties en conformiteitsverklaringen voorkomt dat producten en diensten bij grensoverschrijdende handel steeds opnieuw moeten worden getest, geïnspecteerd of gecertificeerd. Daarmee vermindert accreditatie handelsbelemmeringen en ondersteunt zij het vrije verkeer van goederen en diensten. De RvA ziet bovendien een toenemende rol voor accreditatie bij nieuwe maatschappelijke opgaven, waaronder duurzaamheid. Testen, inspecteren, certificeren en verifiëren onder accreditatie kunnen bijdragen aan de betrouwbaarheid en controleerbaarheid van bijvoorbeeld duurzaamheidsclaims. De maatschappelijke waarde van de RvA ligt vanuit dit perspectief in het bewaken en versterken van een infrastructuur voor gerechtvaardigd vertrouwen, die zowel publieke belangen – waaronder kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en duurzaamheid – als economische belangen zoals handel, innovatie en een goed functionerende markt ondersteunt.

De RvA heeft haar maatschappelijke rol in 2021–2025 verbreed

In de periode 2021–2025 heeft de RvA haar maatschappelijke waarde vooral vergroot door de toepasbaarheid en inbedding van accreditatie te verbreden. Daarmee is ook opvolging gegeven aan de aanbeveling uit de vorige wettelijke evaluatie om samen met beleidspartners te onderzoeken op welke terreinen accreditatie maatschappelijke meerwaarde kan bieden.
Een belangrijke ontwikkeling is de uitbreiding naar nieuwe maatschappelijke en technologische terreinen. De RvA heeft nieuwe accreditatiemogelijkheden ontwikkeld rond onder meer AI, cybersecurity en duurzaamheid. Zo werden voorbereidingen getroffen voor accreditatie in relatie tot de AI Act en Europese cybersecurityregelgeving en zijn accreditatiemogelijkheden ontwikkeld voor onder meer AI-managementsystemen en verificatie van duurzaamheidsclaims. In 2025 zijn de eerste Nederlandse accreditaties voor certificatie volgens ISO/IEC 42001 voor AI-managementsystemen verleend.

Accreditatie is sterker verbonden met beleid en publiek toezicht

Daarnaast heeft de RvA de verbinding met ministeries en publieke toezichthouders versterkt. Accreditatie kan binnen wettelijke stelsels worden gebruikt om de deskundigheid en onafhankelijkheid van private conformiteitsbeoordelingsinstanties te borgen en daarmee het publieke toezicht te ondersteunen. De samenwerking met onder meer de ILT en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur is in de evaluatieperiode verder ontwikkeld. Daarmee wordt de expertise van de RvA nadrukkelijker verbonden met de borging van publieke belangen.
Ook heeft de RvA haar rol als kennispartner van de overheid versterkt. Samen met EZK en het Platform Kwaliteitsinfrastructuur zijn bijvoorbeeld workshops georganiseerd voor beleidsambtenaren over de inzet van accreditatie als beleidsinstrument. Daarmee wordt de kennis van de RvA eerder in het beleidsproces beschikbaar en kan bewuster worden afgewogen wanneer accreditatie een passend instrument is.

De samenwerking binnen de kwaliteitsinfrastructuur is versterkt

De RvA heeft daarnaast geïnvesteerd in de samenwerking met andere partijen binnen de Nederlandse kwaliteitsinfrastructuur. In 2024 is het Platform Kwaliteitsinfrastructuur opgericht, waarin de RvA samenwerkt met onder meer NEN, VSL, NVCi, Fenelab en de Vereniging van Schemabeheerders. Deze samenwerking is relevant omdat normalisatie, metrologie, conformiteitsbeoordeling en accreditatie verschillende maar onderling afhankelijke onderdelen vormen van dezelfde kwaliteitsinfrastructuur.

Over de periode 2021–2025 ontstaat daarmee het beeld dat de kernfunctie van de RvA niet wezenlijk is veranderd, maar het bereik ervan wel is vergroot. De RvA accrediteert niet alleen op meer en nieuwe terreinen, maar verbindt accreditatie ook sterker met beleidsontwikkeling, publiek toezicht en andere onderdelen van de kwaliteitsinfrastructuur. Daarmee zijn de mogelijkheden toegenomen om accreditatie in te zetten voor de borging van nieuwe en bestaande publieke belangen, en heeft de RvA haar maatschappelijke waarde vergroot.

De strategie voor 2026–2030 bouwt hierop voort

In haar strategie voor 2026–2030 zet de RvA deze bredere positionering voort. De organisatie wil nadrukkelijker maatschappelijke én economische waarde creëren door accreditatie vaker in te zetten als beleidsinstrument en als vertrouwensmechanisme tussen bedrijven. Zij wil haar expertise niet alleen inzetten voor de uitvoering van accreditatiebeoordelingen, maar ook om stakeholders te ondersteunen. Uiteindelijk wil de RvA daarmee bijdragen aan een betrouwbare en evenwichtige Nederlandse en internationale kwaliteitsinfrastructuur.

6.3 Deelconclusie toekomstbestendigheid en maatschappelijke waarde RvA

Over het geheel genomen heeft de RvA een goede uitgangspositie om haar rol ook in de toekomst effectief en met maatschappelijke waarde te blijven vervullen. De organisatie beschikt over sterke inhoudelijke deskundigheid en een stevige internationale positie. In de periode 2021–2025 heeft zij haar maatschappelijke waarde verder vergroot door het bereik en de toepassing van accreditatie te verbreden naar nieuwe maatschappelijke en technologische terreinen, waaronder AI, cybersecurity en duurzaamheid, en de samenwerking met beleidsdepartementen, publieke toezichthouders en andere partijen binnen de kwaliteitsinfrastructuur te versterken. Daarmee draagt de RvA bij aan gerechtvaardigd vertrouwen in conformiteitsbeoordeling en aan de borging van publieke en economische belangen.

Tegelijkertijd wordt het takenpakket breder, specialistischer en complexer. Vooral de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers en externe deskundigen vormt daarbij een structurele kwetsbaarheid. Om haar maatschappelijke waarde ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren, is het van belang dat capaciteit, expertise en verandervermogen voldoende meegroeien met het veranderende takenpakket. Dit vraagt om scherpe prioritering, gerichte kennis- en capaciteitsopbouw en verdere verankering van ontwikkelingen rond data, AI en risicogestuurd accrediteren.

/ 7 Conclusie en aanbevelingen

7.1 Conclusies

De Stichting RvA voert haar wettelijke taken doeltreffend uit en de kwaliteit en betrouwbaarheid van de taakuitvoering zijn goed geborgd.
De accreditatieprocessen bevatten stevige waarborgen voor deskundigheid, zorgvuldigheid, consistentie en onafhankelijkheid. Dit beeld wordt bevestigd door de EA-peer review en sluit aan bij het overwegend positieve oordeel van stakeholders over de inhoudelijke kwaliteit en professionaliteit van de RvA. De belangrijkste aandachtspunten liggen niet zozeer bij de kwaliteit en betrouwbaarheid van de taakuitvoering, maar bij aspecten van de uitvoering en dienstverlening, waaronder voorspelbaarheid en de ervaren verschillen tussen lead-assessoren. Deze aandachtspunten doen niet wezenlijk af aan het positieve oordeel over de doeltreffendheid van de RvA, maar bieden wel aanknopingspunten voor verdere verbetering.

De RvA heeft een sterke en goed verankerde positie binnen het nationale accreditatiestelsel.
Deze positie wordt gedragen door haar inhoudelijke deskundigheid, onafhankelijke taakuitoefening en de verbinding tussen accreditatie, beleid en publiek toezicht. De samenwerking met ministeries en publieke toezichthouders is in de evaluatieperiode verder ontwikkeld en biedt mogelijkheden om de toegevoegde waarde van accreditatie binnen het publieke toezicht verder te benutten. De kwaliteit en deskundigheid van de beoordelingen ondersteunen deze positie.

De harmonisatie van lead-assessoren is overwegend geborgd en blijft een aandachtspunt.
Enkele stakeholders signaleren variatie in de wijze waarop normen worden geïnterpreteerd, beoordelingen worden uitgevoerd en bevindingen worden geformuleerd. De EA peer evaluation bevestigt de kwaliteit en deskundigheid van assessoren, maar wijst wel op mogelijkheden om werkwijzen verder te uniformeren. Verdere versterking van een uniforme beoordelingspraktijk blijft daarmee een ontwikkelpunt. De RvA zet hiervoor onder meer opleiding, monitoring, harmonisatie-overleggen en dashboards in. De opgave ligt vooral in het verder versterken van de eenduidigheid van beoordelingen en het terugdringen van ervaren verschillen.

De RvA beweegt mee met ontwikkelingen in haar omgeving en past haar taakuitvoering hierop aan.
In de evaluatieperiode heeft de RvA haar werkterrein verder uitgebreid naar aanleiding van onder meer AI, cybersecurity, duurzaamheid en veranderende en nieuwe Europese regelgeving. Dit komt onder andere tot uiting in de ontwikkeling van nieuwe accreditatieactiviteiten en in de samenwerking met beleidsdepartementen en toezichthouders. Tegelijkertijd werkt de RvA aan de verdere digitalisering van haar processen en een meer informatie- en risicogestuurde werkwijze. Ook uit de EA peer evaluation blijkt dat nieuwe en gewijzigde accreditatieschema's en internationale eisen binnen de organisatie worden verwerkt. De RvA is daarmee in staat haar taakuitvoering aan te passen aan een veranderende omgeving. Een blijvend aandachtspunt is het beschikbaar hebben van voldoende specialistische expertise en capaciteit om nieuwe ontwikkelingen tijdig te kunnen accommoderen.

Het borgen van voldoende specialistische expertise vraagt blijvend aandacht.
De RvA beschikt over de deskundigheid die nodig is voor de uitvoering van haar taken en maakt voor specifieke vakgebieden gebruik van externe assessoren en experts. De beschikbaarheid van deze specialistische kennis is niet altijd vanzelfsprekend. Tegelijkertijd neemt de behoefte hieraan toe doordat het accreditatiewerk zich uitbreidt naar nieuwe en complexere terreinen, zoals AI, cybersecurity en duurzaamheid. Beperkte beschikbaarheid en personeelsverloop kunnen daarnaast gevolgen hebben voor de planning en doorlooptijden. Voor de komende periode blijft het daarom van belang dat de RvA voldoende specialistische kennis weet aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden.

De RvA voert haar taken doelmatig uit en beschikt over voldoende financiële weerbaarheid
De RvA heeft haar taken gedurende de evaluatieperiode financieel beheerst uitgevoerd. Over de gehele periode zijn baten en lasten grotendeels in evenwicht, sluiten begroting en realisatie cumulatief goed op elkaar aan en beschikt de RvA over voldoende financiële weerbaarheid. De tarieven zijn jaarlijks aangepast en volgen voor een belangrijk deel de algemene prijsontwikkeling met uitzondering van het vaster jaartarief in 2025, dat relatief hoger ligt. Gebruikers zijn tegelijkertijd kritisch over de kosten van accreditatie. Deze kritiek betreft niet alleen de tarieven zelf, maar ook de totale kosten en tijdsinzet van beoordelingen en de ervaren verhouding tussen kosten en toegevoegde waarde.

De sturing op doelmatigheid is versterkt, maar nog niet overal merkbaar voor klanten.
De RvA beschikt over meerdere instrumenten om financiën, capaciteit en prestaties te volgen en bij te sturen, waaronder KPI's, dashboards, planningstools, portfoliomanagement en klantketensturing. Deze professionalisering vertaalt zich echter nog niet op alle onderdelen in zichtbare doelmatigheidswinst voor klanten. Doorlooptijden blijven een aandachtspunt en ook de investeringen in digitalisering leiden volgens gebruikers nog niet in alle gevallen tot merkbare efficiencywinst. De interne voorwaarden voor doelmatiger werken zijn daarmee versterkt, maar de opgave voor de komende periode is om deze verbeterde sturing ook nadrukkelijker te laten doorwerken in de efficiëntie van de dienstverlening.

De sturing op de RvA functioneert goed en sluit aan bij de governance van de organisatie.
De samenwerking tussen de RvA en het ministerie verloopt constructief. Er zijn geen aanwijzingen voor eventuele knelpunten en er is een passende balans tussen ministeriële betrokkenheid en de zelfstandige positie van de RvA. De aanpassing van de rol van Eigenaarsadvisering vanaf 2026 sluit hierbij aan. Door rekening te houden met de rol van de raad van toezicht van de RvA wordt overlap beperkt, terwijl Eigenaarsadvisering beschikbaar blijft wanneer dat nodig is. Hiermee wordt de governance verder toegesneden op de specifieke inrichting en verantwoordelijkheidsverdeling van de RvA.

Bedrijfsvoering en interne organisatie zijn verder geprofessionaliseerd
De RvA heeft gedurende de evaluatieperiode geïnvesteerd in de omvang en kwaliteit van de organisatie. De personele formatie is uitgebreid, nieuwe capaciteit en competenties zijn toegevoegd en de informatiepositie en interne sturing zijn versterkt. Door investeringen in informatie-gestuurd werken, dashboards en digitale systemen beschikt de RvA over meer inzicht in capaciteit, prestaties, doorlooptijden en risico's en wordt meer integraal gestuurd op capaciteit, financiën en prestaties. Tegelijkertijd hebben personeelsverloop en ziekteverzuim laten zien dat de capaciteit in een relatief compacte organisatie snel onder druk kan komen te staan.

Ingezette professionalisering en nieuwe werkwijzen zijn nog niet volledig geborgd
De RvA heeft in relatief korte tijd een omvangrijke veranderagenda uitgevoerd naast de reguliere accreditatietaken. Er zijn belangrijke stappen gezet op gebied van onder meer digitalisering, informatie-gestuurd en risicogericht werken en klantketensturing, deze zijn nog niet volledig uitgekristalliseerd. De opgave voor de komende periode ligt daarom minder in verdere uitbreiding of aanpassing van de organisatie en meer in het duurzaam verankeren en benutten van deze ontwikkelingen. Dit vraagt om blijvende aandacht voor voldoende specialistische capaciteit, datakwaliteit en competentieontwikkeling, het consistent toepassen van nieuwe werkwijzen en het betrekken van medewerkers en kennis uit de operationele praktijk bij de verdere ontwikkeling van de organisatie.

7.2 Aanbevelingen

Ga door met het verkorten en beter beheersen van doorlooptijden en maak dit tot een organisatiebrede prestatieopgave
Doorlooptijden vormen een van de meest breed gedragen operationele knelpunten in de evaluatie. De RvA heeft geïnvesteerd in digitalisering, capaciteitsplanning en informatie-gestuurd werken, maar deze verbeteringen vertalen zich voor klanten nog niet altijd in kortere en beter voorspelbare doorlooptijden.

Maak daarom waar mogelijk per type accreditatieproces inzichtelijk waar vertraging ontstaat en wie daarop invloed heeft. Maak daarbij onderscheid tussen de tijd die bij de RvA, de CBI en externe assessoren en deskundigen ligt. Koppel hier concrete prestatie-indicatoren aan en benut de beschikbare dashboards om oorzaken van vertraging te volgen en gericht bij te sturen. Gebruik deze informatie ook voor capaciteitsplanning en communicatie richting CBI's. Zo kan de RvA niet alleen sturen op kortere, maar vooral ook op beter beheersbare en voorspelbare doorlooptijden.

Rond de digitale transformatie af vanuit het perspectief van de gebruiker
Richt de verdere digitale transformatie primair op stabiele, gebruiksvriendelijke systemen en aantoonbare verbetering van de dienstverlening. Geef bij PRISMA en andere klantgerichte systemen prioriteit aan het oplossen van bestaande knelpunten voordat nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd. Breng daarnaast de resterende handmatige processtappen in kaart en bepaal welke kunnen worden geautomatiseerd, vereenvoudigd of geschrapt.

Maak daarmee de toegevoegde waarde van digitalisering expliciet en meetbaar. Formuleer bij nieuwe digitale instrumenten vooraf welke effecten worden verwacht op bijvoorbeeld doorlooptijden, handmatig werk, foutkansen, kwaliteit en klanttevredenheid en evalueer deze effecten na invoering. Zo verschuift de nadruk van het ontwikkelen en implementeren van digitale toepassingen naar het daadwerkelijk realiseren van efficiëntere processen en merkbare meerwaarde voor medewerkers en CBI's.

Investeer structureel in het beschikbaar houden en ontwikkelen van specialistische expertise en voldoende verandervermogen binnen de organisatie.
De huidige deskundigheid van de RvA is op niveau, maar nieuwe en complexere accreditatiegebieden, zoals AI, cybersecurity en duurzaamheid, vergroten de behoefte aan nieuwe schaarse specialistische kennis. Breng daarom in kaart welke expertise voor bestaande en toekomstige accreditatiegebieden nodig is en waar kwetsbaarheden ontstaan. Probeer gericht interne kennis te ontwikkelen waar mogelijk, borg cruciale expertise minder persoonsafhankelijk en

ga door met investeren in een voldoende brede en beschikbare pool van externe deskundigen. Houd daarbij ook rekening met het verandervermogen van de organisatie: nieuwe werkwijzen rond digitalisering, informatie- en risicogestuurd werken vragen niet alleen om nieuwe kennis, maar ook om voldoende capaciteit om deze veranderingen naast de reguliere taakuitvoering duurzaam te implementeren en te borgen.

Maak de stap van informatie-gestuurd naar aantoonbaar risicogestuurd accrediteren

De RvA heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in informatie-gestuurd en risicogericht werken. De EA peer review bevestigt dat risico's inmiddels daadwerkelijk worden betrokken bij de planning en inrichting van beoordelingen, maar laat ook zien dat de toepassing en onderbouwing nog niet overal even uniform zijn. Met name bij organisaties met meerdere locaties en internationale activiteiten waren risicoafwegingen niet altijd voldoende expliciet en navolgbaar. De komende periode zou daarom in het teken moeten staan van verdere standaardisering en borging van de risicogerichte werkwijze. Maak expliciet welke risico-indicatoren worden gebruikt, hoe deze doorwerken in frequentie, diepgang en omvang van beoordelingen en leg afwijkende keuzes navolgbaar vast. Gebruik daarbij de inmiddels beschikbare data en dashboards om de risicobenadering periodiek te evalueren en verder te verfijnen. De ontwikkelopgave verschuift daarmee van het ontwikkelen van instrumenten naar het aantoonbaar gebruiken ervan in de primaire taakuitvoering.

Versterk de uniformiteit van beoordelingen en maak verschillen tussen assessoren systematisch inzichtelijk.

De inhoudelijke kwaliteit en deskundigheid van assessoren worden positief beoordeeld, maar verschillen tussen lead-assessoren blijven voor een deel van de CBI's merkbaar. De RvA beschikt al over opleiding, monitoring, harmonisatie-overleggen en dashboards om de werkwijze te uniformeren. Maak de komende jaren de stap naar een meer systematische kwaliteitscyclus rond harmonisatie van lead-assessoren. Analyseer verschillen in bijvoorbeeld aard en aantal bevindingen, norminterpretatie en beoordeling per accreditatiegebied en combineer deze informatie met feedback van CBI's en uitkomsten van monitoring. Gebruik de resultaten gericht voor harmonisatie, opleiding en aanpassing van instructies. Daarmee kan de RvA niet alleen sturen op de deskundigheid van individuele assessoren, maar ook aantoonbaar op de eenduidigheid van het beoordelingsproces als geheel. De EA peer review bevestigt dat de beschikbare digitale informatie hiervoor al wordt gebruikt, maar laat ook zien dat verdere harmonisatie op onderdelen mogelijk is.

Ontwikkel een structurele innovatie- en ontwikkelagenda voor nieuwe accreditatiegebieden.

De RvA heeft in de evaluatieperiode laten zien nieuwe ontwikkelingen te kunnen vertalen naar accreditatieactiviteiten, onder meer op het terrein van AI, cybersecurity en duurzaamheid. De verwachting is dat deze dynamiek eerder toe- dan afneemt. Organiseer daarom het signaleren en voorbereiden van nieuwe accreditatiebehoeften meer programmatisch en vooruitkijkend. Breng periodiek samen met departementen, toezichthouders, CBI's en internationale partners in kaart welke Europese regelgeving, technologieën en maatschappelijke ontwikkelingen de komende drie tot vijf jaar gevolgen kunnen hebben voor accreditatie. Vertaal dit naar een ontwikkelagenda waarin benodigde expertise, capaciteit, standaarden en samenwerkingspartners vroegtijdig worden geïdentificeerd. Daarmee kan de RvA nieuwe terreinen tijdig bedienen zonder dat ontwikkeling steeds concurreert met de capaciteit voor de reguliere taakuitvoering. De EA peer review ondersteunt dat de RvA in staat is nieuwe en gewijzigde schema's tijdig in haar werkwijze te verwerken

/ A Enquête 2026

Inleiding

Er is een enquête uitgevoerd onder circa 610 afnemers van de RvA. In totaal hebben 344 respondenten de enquête ingevuld, wat neerkomt op een responspercentage van ongeveer 56,4%. De enquête volgt grotendeels dezelfde opzet als de enquêtes die in 2016 en 2021 zijn uitgevoerd. Er zijn slechts enkele beperkte aanpassingen gedaan, zoals het actualiseren van terminologie en het toevoegen van een klein aantal vragen. Door deze consistente opzet kunnen de resultaten van 2026 worden vergeleken met die van 2021 en 2016 en kunnen ontwikkelingen en trends in de tijd inzichtelijk worden gemaakt.

De meeste vragen zijn geformuleerd als stellingen, waarbij respondenten konden aangeven in hoeverre zij het met een stelling eens waren, op een schaal van 'zeer oneens' tot 'zeer eens'. In lijn met de methodiek die in de eerdere enquêtes is gehanteerd, zijn aan de antwoordcategorieën scores toegekend van 5 voor 'zeer oneens' tot 1 voor 'zeer eens'. Dit betekent dat een lagere gemiddelde score duidt op een positievere beoordeling en een hogere mate van tevredenheid.

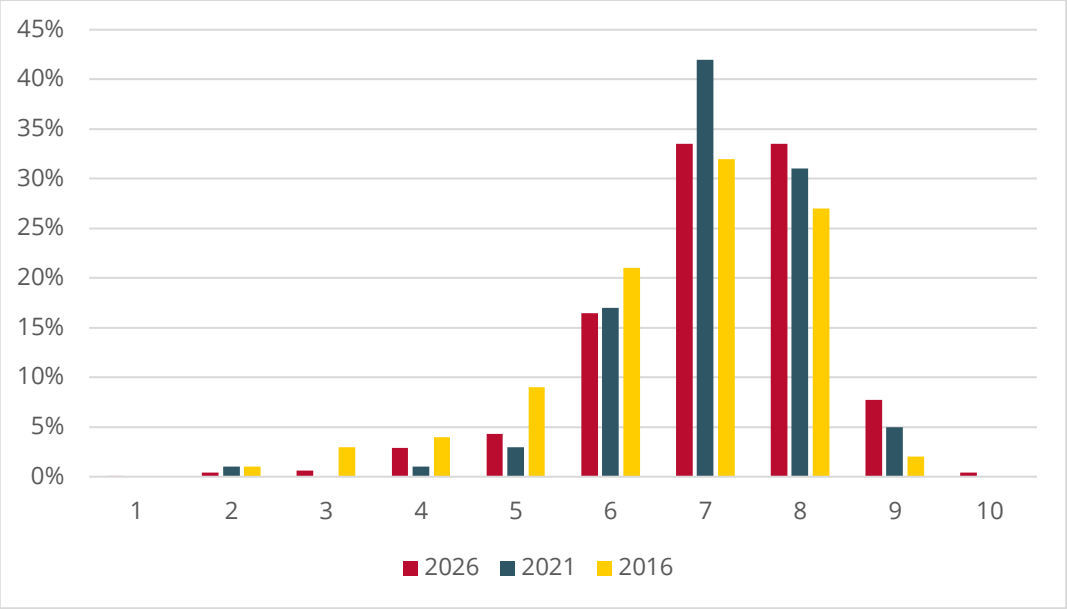
Wanneer de gemiddelde score op een bepaalde stelling bijvoorbeeld daalt van 2,00 in 2021 naar 1,95 in 2026, betekent dit dat respondenten deze stelling in 2026 positiever hebben beoordeeld.

Voor de algemene tevredenheidsscore geldt een andere interpretatie. Respondenten is gevraagd hun algemene tevredenheid te beoordelen met een cijfer van 1 tot 10, waarbij een hoger cijfer staat voor een hogere mate van tevredenheid. In tegenstelling tot de scores op de afzonderlijke stellingen geldt hier dus dat een hogere score een positiever resultaat betekent.

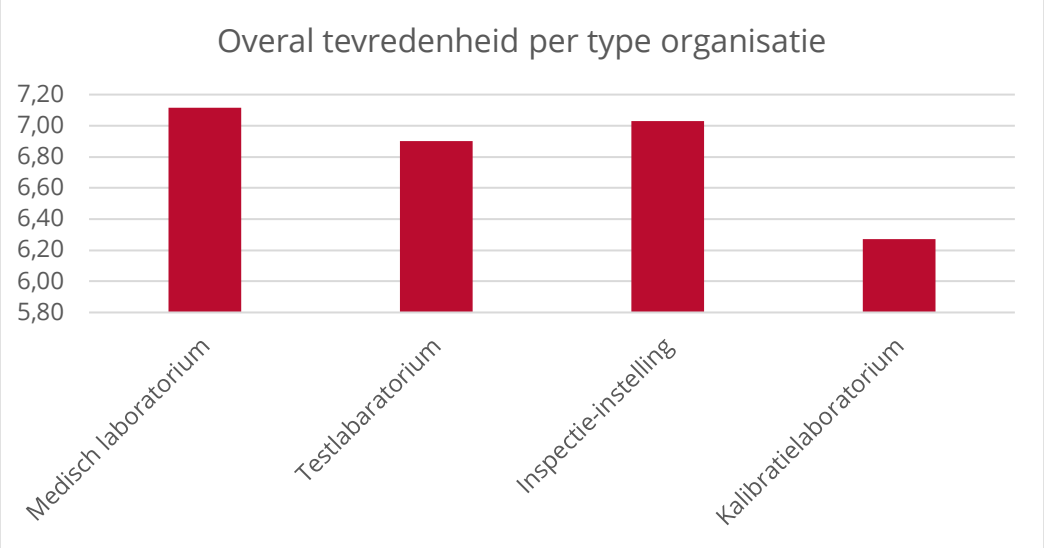
Bij de interpretatie van de enquêteresultaten is het belangrijk om er rekening mee te houden dat de antwoorden van respondenten kunnen worden beïnvloed door recente ervaringen met de RvA en door omstandigheden op het moment waarop zij de enquête invullen. Wanneer een respondent bijvoorbeeld kort voor of tijdens de periode waarin de enquête wordt ingevuld problemen ervaart met de rapportagetool, PRISMA of een ander onderdeel van de dienstverlening van de RvA, kan dit van invloed zijn op de wijze waarop bepaalde vragen worden geïnterpreteerd en beantwoord. De enquêteresultaten geven daarmee een beeld van de perceptie van respondenten op een bepaald moment en kunnen in zekere mate worden beïnvloed door recente gebeurtenissen of ervaringen. Hiermee dient bij de interpretatie van de resultaten rekening te worden gehouden.

Resultaten enquête

1. Met welk cijfer tussen de 1 en de 10 beoordeelt u het functioneren van de RvA?



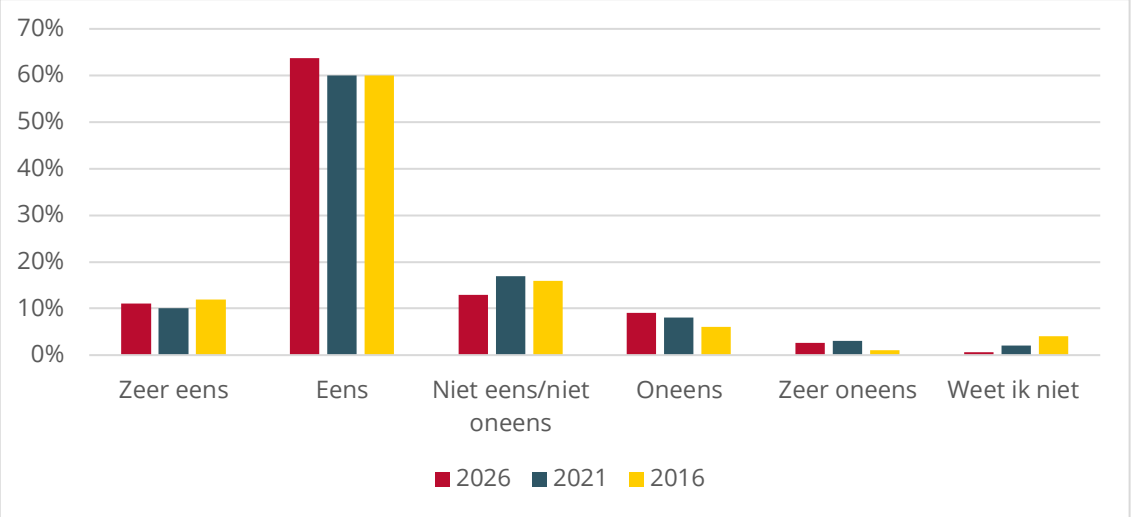
92% van de respondenten beoordeelt het functioneren van de RvA met een voldoende (cijfer 6 of hoger). Dit aandeel is lager dan in 2021 (95%), maar hoger dan in 2016 (82%). In 2026 geeft 16% een 6, 34% een 7, 34% een 8 en 8% een 9. De overige respondenten geven een 5 (4%), een 4 (3%) of een 3 (1%); de cijfers 1, 2 en 10 worden niet gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt in 2026 6,79, tegenover 7,12 in 2021 en 6,61 in 2016. Daarmee ligt het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de RvA in 2026 lager dan in 2021, maar hoger dan in 2016.



Deep dive: overal tevredenheid per organisatie. De grafiek laat zien de algemene tevredenheid bij organisatietypen. Medische laboratoria scoren het hoogst met ongeveer 7,1, gevolgd door inspectie-instellingen met ongeveer 7,0 en testlaboratoria met ongeveer 6,9. Kalibratielaboratoria hebben de laagste tevredenheidsscore, met ongeveer 6,3. (De figuur toont uitsluitend de vier organisatietypen

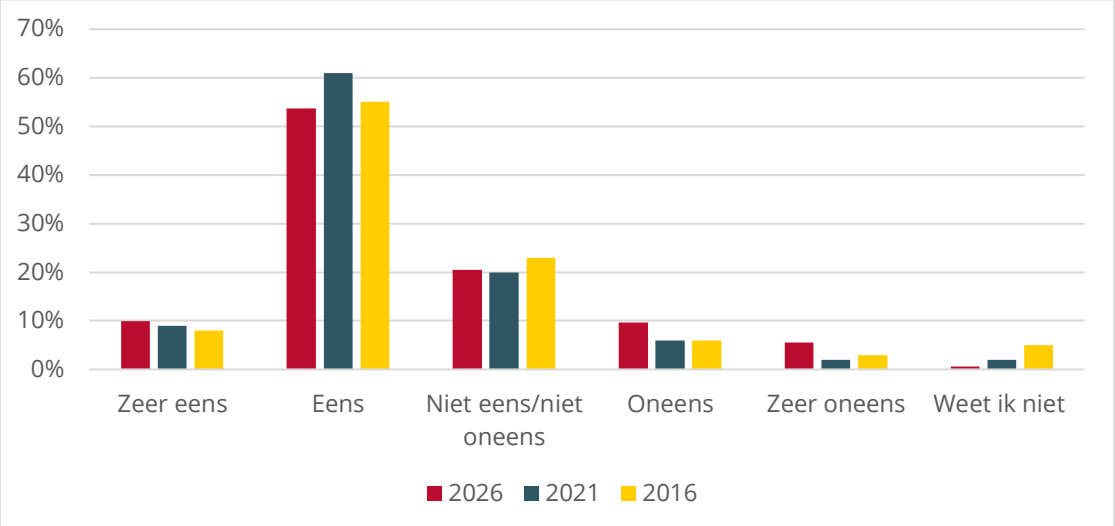
met hoogste aantal respondenten op de enquête. De overige organisatietypen zijn niet meegenomen in deze deep dive.)

2. Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de beoordeling van de RvA representatief is voor de bekwaamheid van mijn organisatie in het uitvoeren van de geaccrediteerde werkzaamheden



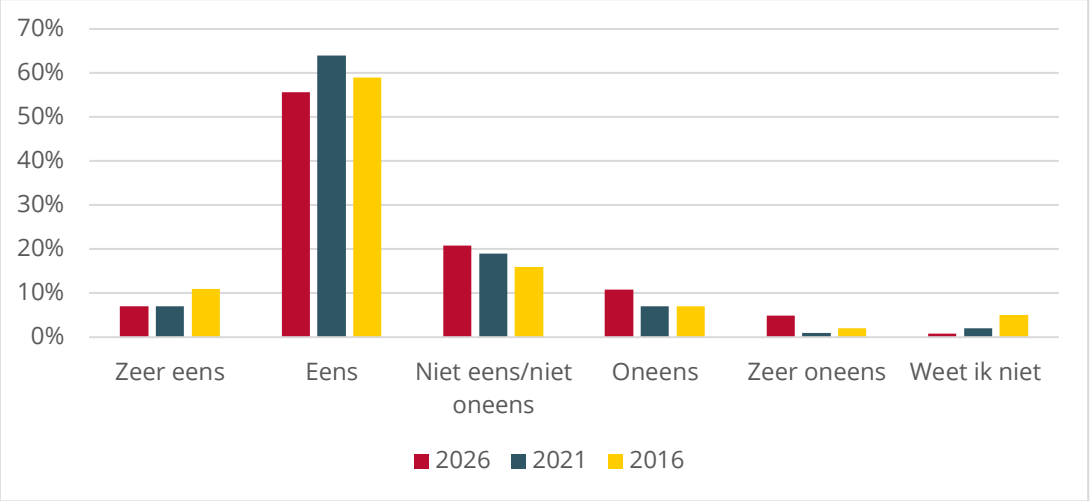
75% van de respondenten (N = 340) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de beoordeling van de RvA representatief is voor de bekwaamheid van hun organisatie in het uitvoeren van de geaccrediteerde werkzaamheden. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (70%, N = 393) en 2016 (72%, N = 257). In 2026 is 11% het zeer eens met de stelling en 64% eens. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens), 9% is het oneens, 3% zeer oneens en 1% weet het niet. De gemiddelde score bedraagt in 2026 2,28, tegenover 2,31 in 2021 en 2,18 in 2016. Daarmee is de gemiddelde waardering licht verbeterd ten opzichte van 2021, maar ligt deze nog niet op het niveau van 2016. Tegelijkertijd is het aandeel respondenten dat (zeer) positief antwoordt in 2026 met 75% het hoogst van de drie metingen. De resultaten wijzen daarmee op een lichte verbetering ten opzichte van de vorige evaluatie in 2021

3. Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de beoordelingen van de RvA mijn organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen



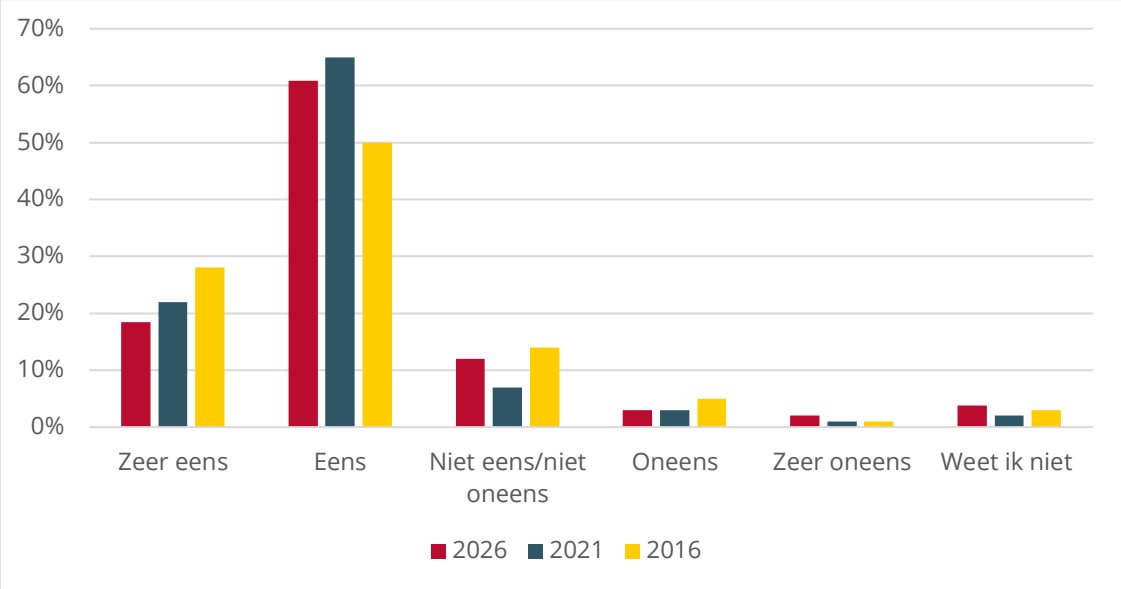
64% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de beoordelingen van de RvA hun organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen. Dit aandeel is lager dan in 2021 (70%, N = 393), maar nagenoeg gelijk aan 2016 (63%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 54% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 21% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, is gestegen naar 16%, tegenover 8% in 2021 en 9% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,47, tegenover 2,31 in 2021 en 2,38 in 2016. Daarmee is de gemiddelde tevredenheid in 2026 lager dan bij beide eerdere metingen. De resultaten wijzen erop dat respondenten in 2026 iets minder positief zijn over de mate waarin de beoordelingen van de RvA hun organisatie helpen om beter aan de accreditatievereisten te voldoen, met name in vergelijking met 2021.

4. Ik ben op dit moment tevreden over de kwaliteit van het beoordelingsrapport



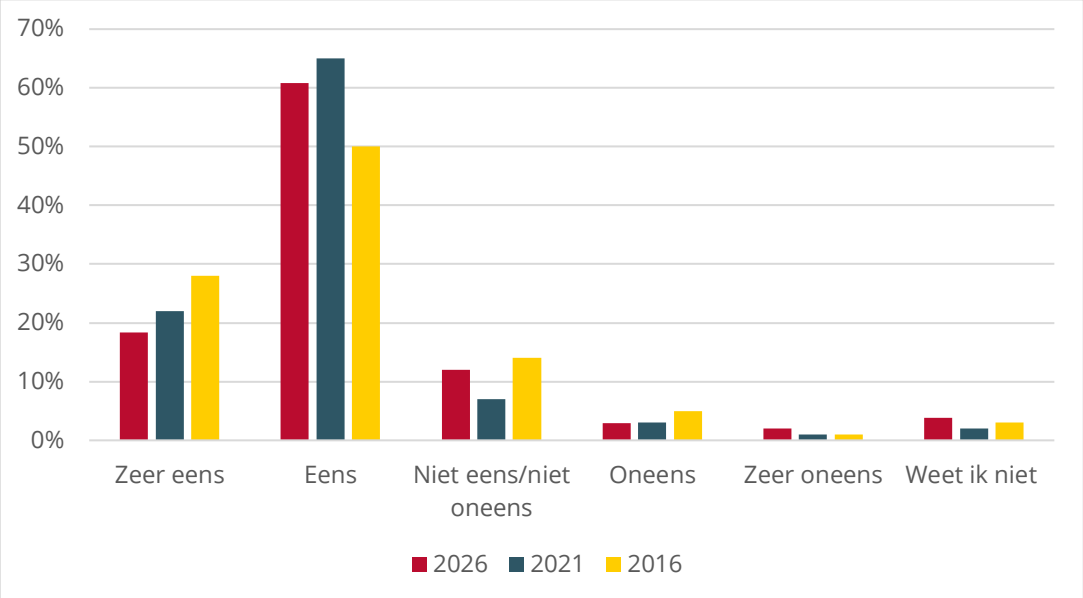
63% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de kwaliteit van het beoordelingsrapport. Dit aandeel is lager dan in 2021 (71%, N = 393) en 2016 (70%, N = 257). In 2026 is 7% het zeer eens en 56% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 21% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 16%, tegenover 8% in 2021 en 9% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,51, tegenover 2,30 in 2021 en 2,26 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de kwaliteit van het beoordelingsrapport dan in 2021 en 2016.

5. Ik ben op dit moment tevreden over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA in algemene zin



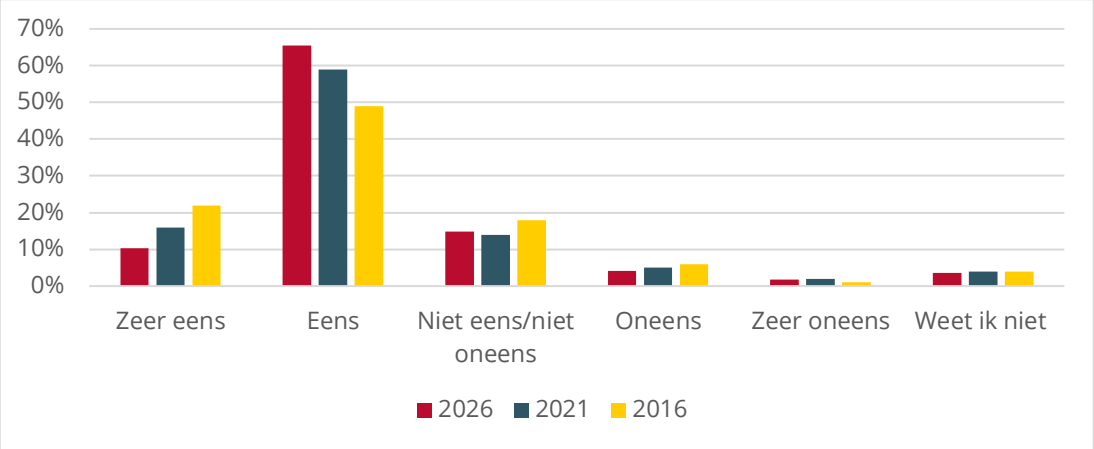
79% van de respondenten (N = 329) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA in algemene zin. Dit aandeel is lager dan in 2021 (87%, N = 388), maar nagenoeg gelijk aan 2016 (78%, N = 257). In 2026 is 18% het zeer eens en 61% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 12% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 5%, tegenover 4% in 2021 en 6% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,06, tegenover 1,92 in 2021 en 2,01 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de deskundigheid van de Lead Assessoren van de RvA dan in 2021 en 2016.

6. Ik ben op dit moment tevreden over de expertise van de Lead Assessoren van de RvA binnen mijn specifieke werkgebied



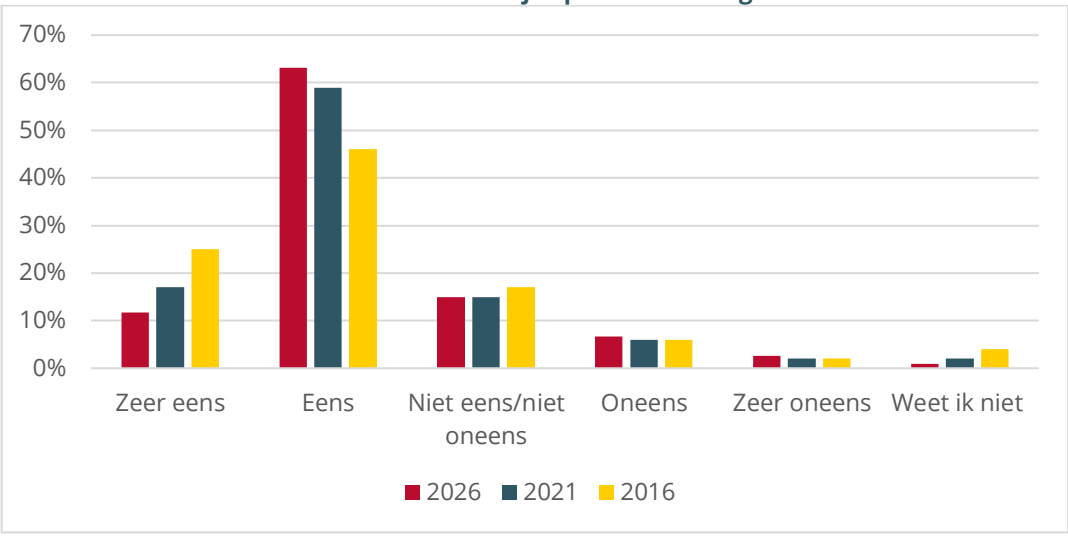
78% van de respondenten (N = 336) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de expertise van de Lead Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (73%, N = 388) en 2016 (73%, N = 257). In 2026 is 16% het zeer eens en 62% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 7%, tegenover 8% in 2021 en 6% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,14, tegenover 2,21 in 2021 en 2,06 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld meer tevreden over de expertise van de Lead Assessoren binnen hun specifieke werkgebied dan in 2021, maar iets minder tevreden dan in 2016.

7. Ik ben op dit moment tevreden over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin.



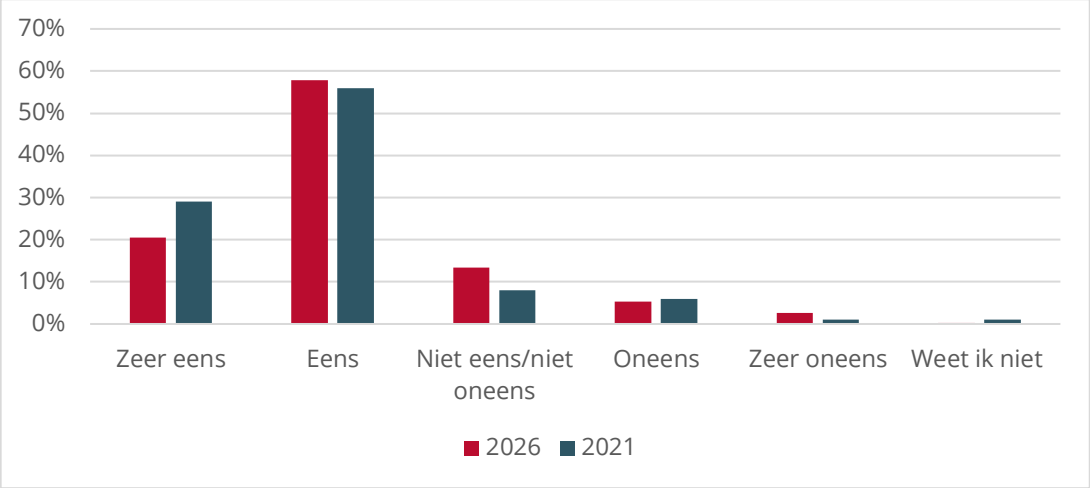
76% van de respondenten (N = 330) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin. Dit aandeel is iets hoger dan in 2021 (75%, N = 388) en hoger dan in 2016 (71%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 66% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 15% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 6%, tegenover 7% in zowel 2021 als 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,19, tegenover 2,14 in 2021 en 2,11 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de deskundigheid van de Technical Assessoren van de RvA in algemene zin dan in 2021 en 2016.

8. Ik ben op dit moment tevreden over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen mijn specifieke werkgebied



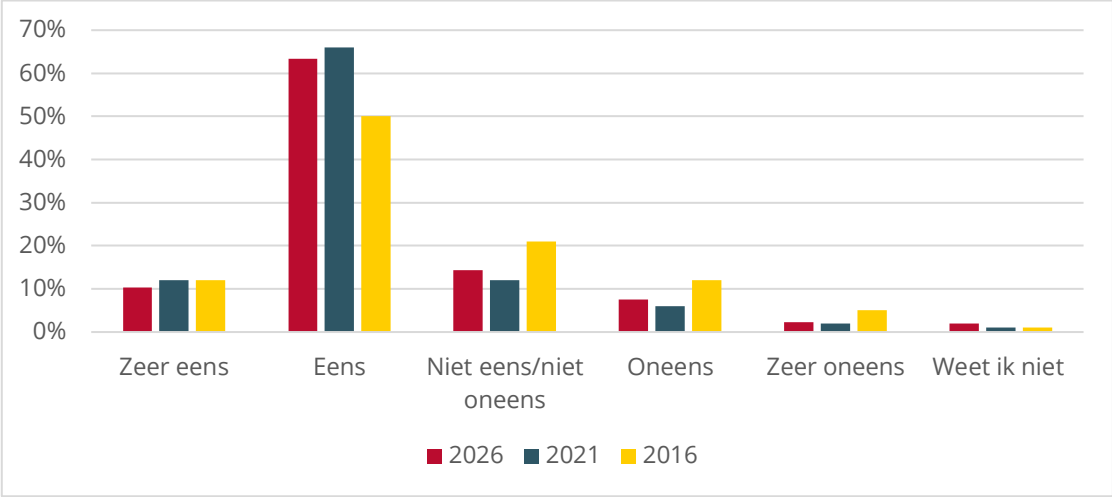
75% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2021 (76%, N = 388) en hoger dan in 2016 (71%, N = 257). In 2026 is 12% het zeer eens en 63% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 15% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 10%, tegenover 8% in zowel 2021 als 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,25, tegenover 2,16 in 2021 en 2,10 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de expertise van de Technical Assessoren van de RvA binnen hun specifieke werkgebied dan in 2021 en 2016.

9. Ik ben op dit moment tevreden over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek



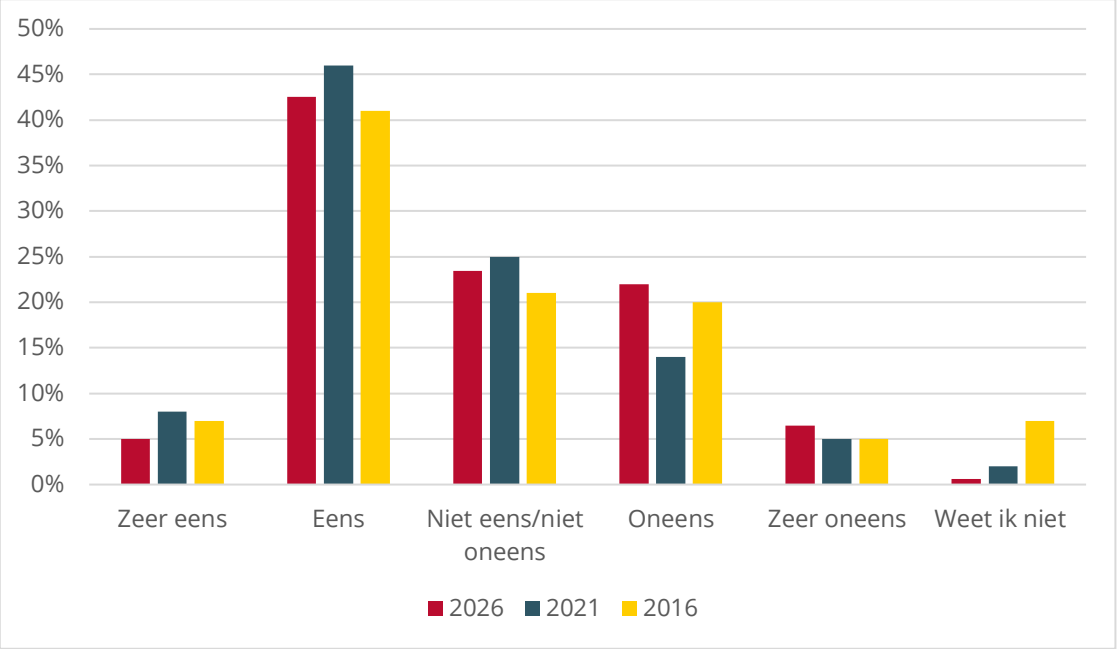
78% van de respondenten (N = 342) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek. Dit aandeel is lager dan in 2021 (85%, N = 388). In 2026 is 20% het zeer eens en 58% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 13% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 8%, tegenover 7% in 2021. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,11, tegenover 1,93 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de communicatie en het persoonlijk contact met de RvA tijdens het controleonderzoek dan in 2021.

10. Ik ben op dit moment tevreden over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA



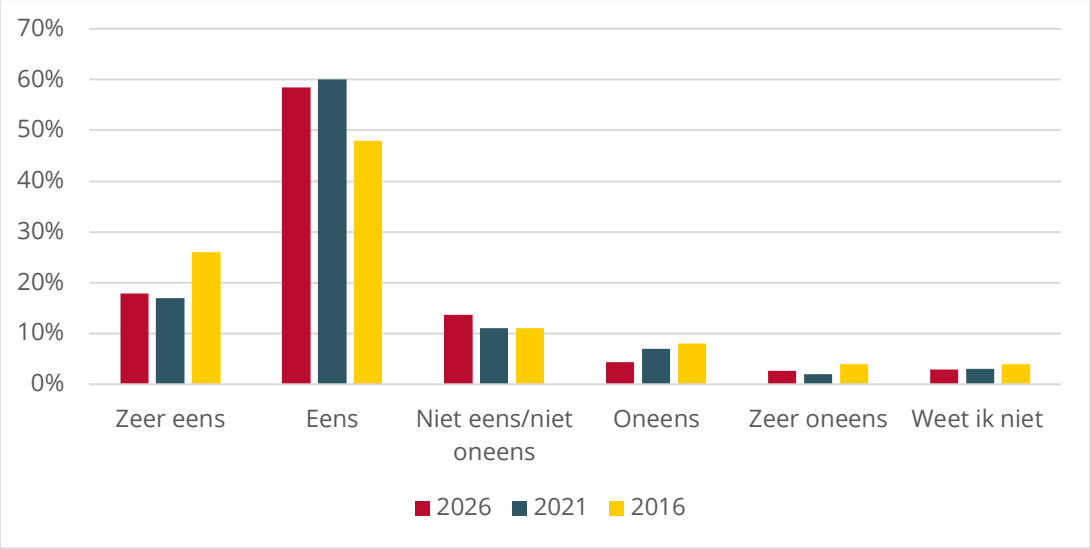
73% van de respondenten (N = 334) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (78%, N = 387), maar hoger dan in 2016 (62%, N = 257). In 2026 is 10% het zeer eens en 63% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 14% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 10%, tegenover 8% in 2021 en 17% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,27, tegenover 2,19 in 2021 en 2,51 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld iets minder tevreden over de zorgvuldigheid in het optreden van de RvA dan in 2021, maar meer tevreden dan in 2016.

11. Ik ben op dit moment tevreden over de consistentie in de beoordelingen door de RvA



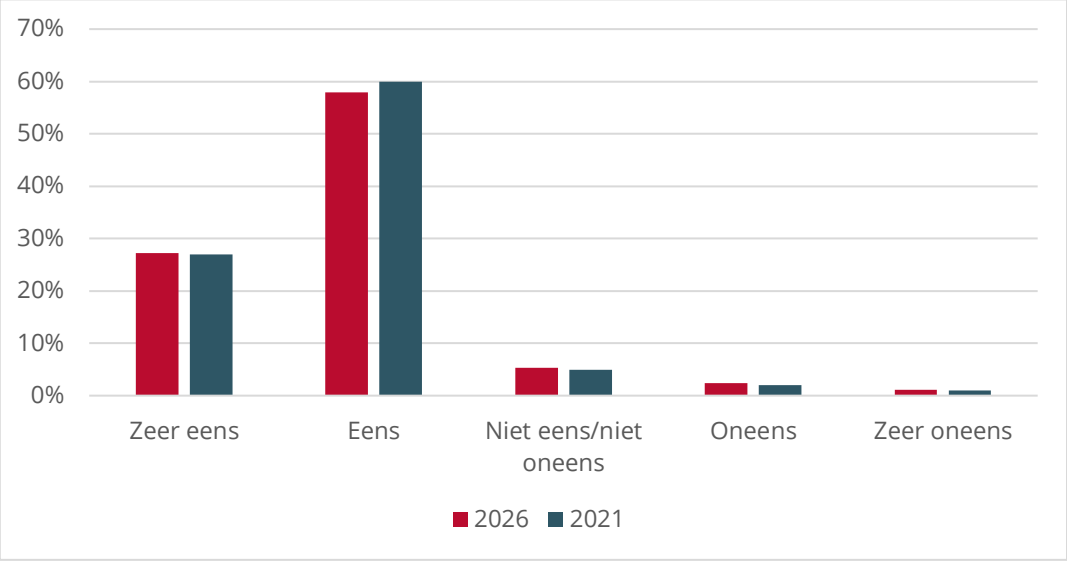
48% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de consistentie in de beoordelingen door de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (54%, N = 387) en gelijk aan 2016 (48%, N = 257). In 2026 is 5% het zeer eens en 43% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 28%, tegenover 19% in 2021 en 25% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,82, tegenover 2,62 in 2021 en 2,76 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de consistentie in de beoordelingen door de RvA dan in 2021 en 2016.

12. Ik ben op dit moment tevreden over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA



76% van de respondenten (N = 332) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA. Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2021 (77%, N = 387) en iets hoger dan in 2016 (74%, N = 257). In 2026 is 18% het zeer eens en 58% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 14% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 7%, tegenover 9% in 2021 en 12% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,13, gelijk aan 2,13 in 2021 en iets lager dan 2,16 in 2016. Daarmee is de gemiddelde tevredenheid over de onafhankelijkheid in het optreden van de RvA in 2026 gelijk aan 2021 en iets hoger dan in 2016.

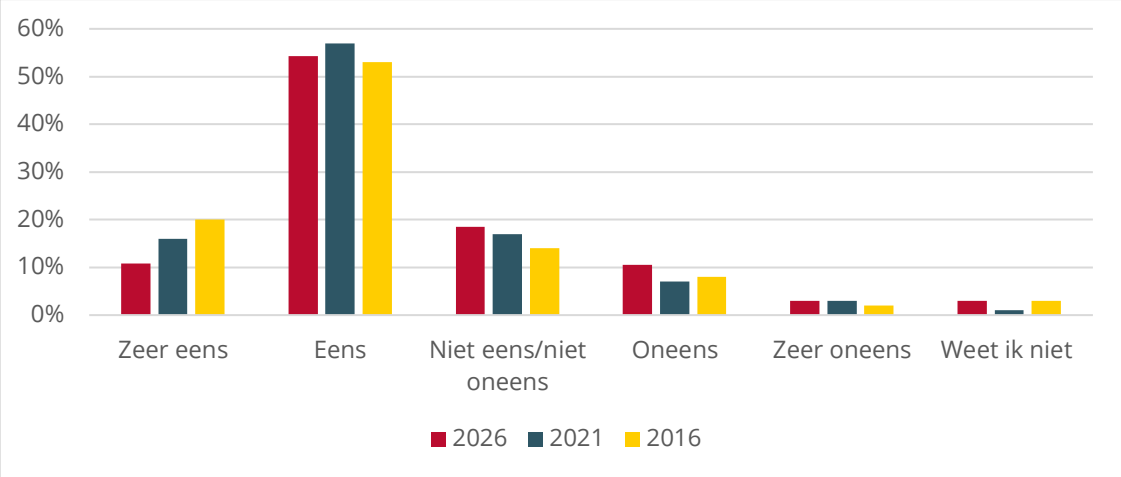
13. Ik ben op dit moment tevreden over de manier waarop de RvA omgaat met organisatievertrouwelijke informatie



85% van de respondenten (N = 321) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de manier waarop de RvA omgaat met organisatievertrouwelijke informatie. Dit aandeel is iets lager dan in 2021 (87%, N = 387). In 2026 is 27% het zeer eens en 58% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 5% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 3%, gelijk aan 2021. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 1,85,

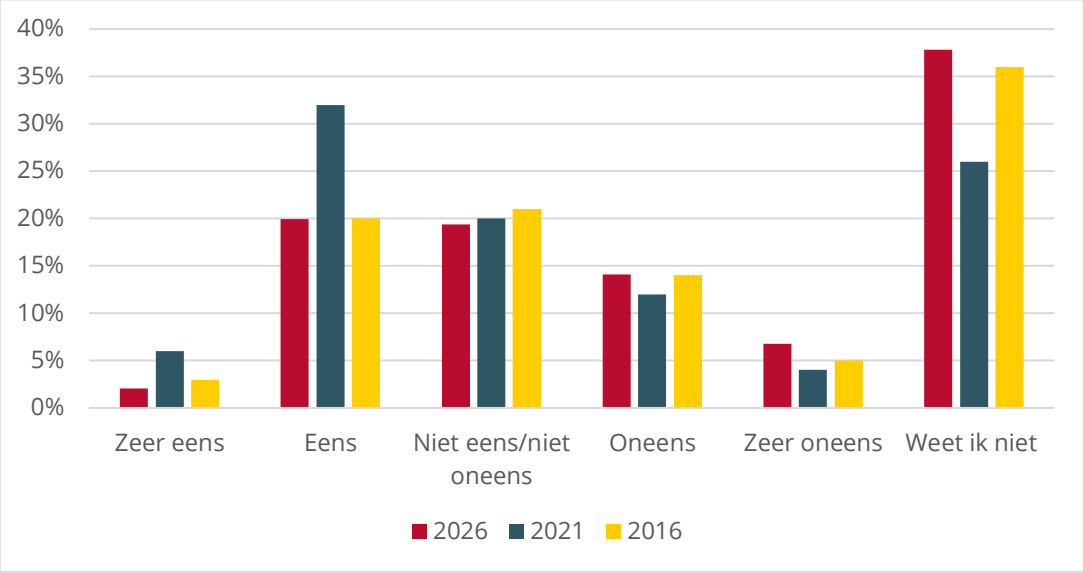
tegenover 1,83 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld nagenoeg even tevreden over de manier waarop de RvA omgaat met organisatievertrouwelijke informatie als in 2021.

14. Ik ben op dit moment tevreden over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces



65% van de respondenten (N = 331) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces. Dit aandeel is lager dan in 2021 (73%, N = 387) en 2016 (73%, N = 257). In 2026 is 11% het zeer eens en 54% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 18% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 14%, tegenover 10% in 2021 en 10% in 2016.De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 2,39, tegenover 2,23 in 2021 en 2,16 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de mate waarin de RvA duidelijkheid biedt aan klanten over het accreditatieproces dan in 2021 en 2016

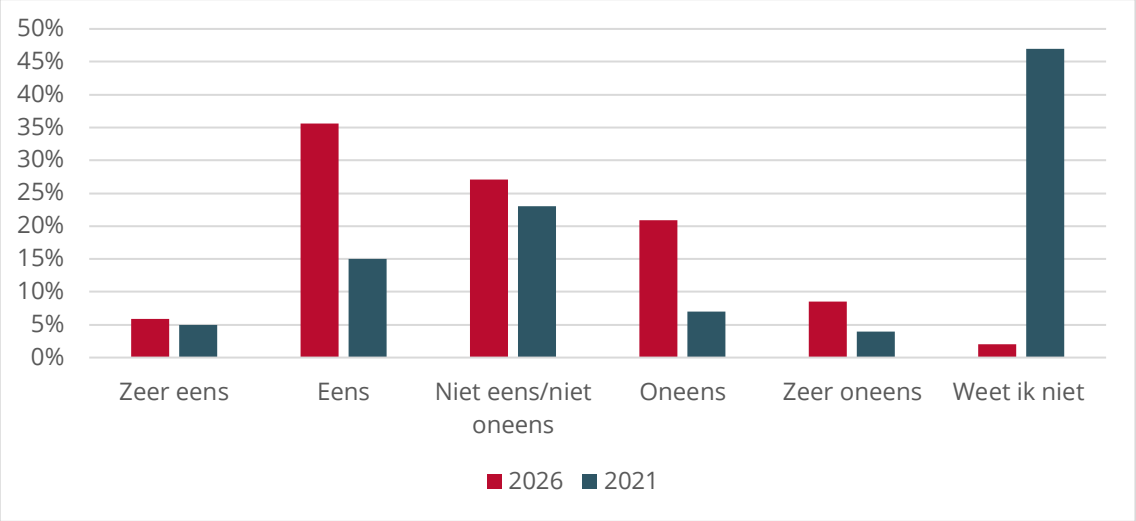
15. Ik ben op dit moment tevreden over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid over de RvA



22% van de respondenten (N = 212) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid over de RvA. Dit aandeel is lager dan in 2021 (38%, N = 387) en nagenoeg gelijk aan 2016 (23%, N = 257). In

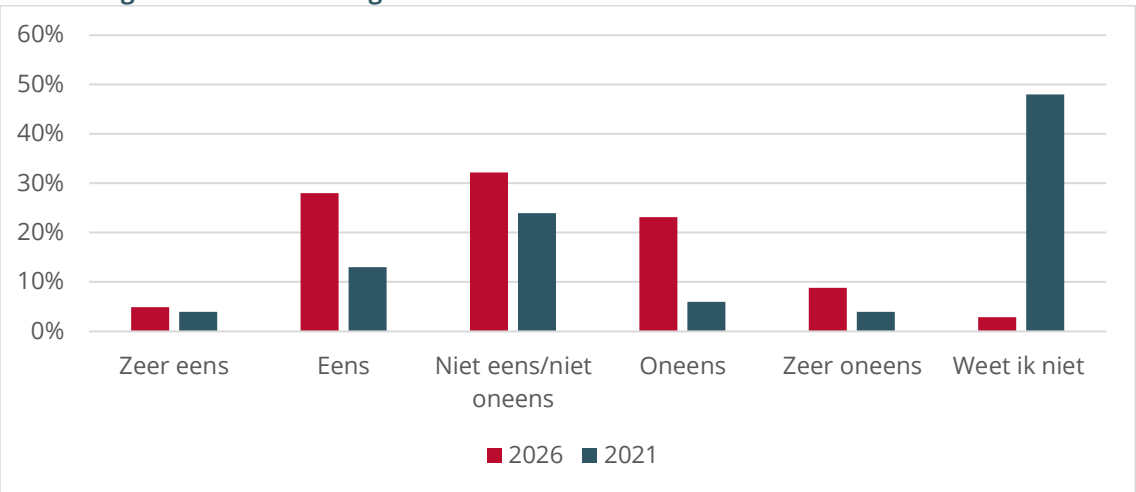
2026 is 2% het zeer eens en 20% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 19% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 21%, tegenover 16% in 2021 en 19% in 2016. In 2026 antwoordt bovendien 38% 'weet ik niet', tegenover 26% in 2021 en 36% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,06, tegenover 2,70 in 2021 en 2,92 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de wijze waarop de RvA omgaat met klachten, bezwaren en signalen van ontevredenheid dan in 2021 en 2016.

16. De digitale rapportagetool heeft het beoordelingsproces voor mijn organisatie gemakkelijker gemaakt



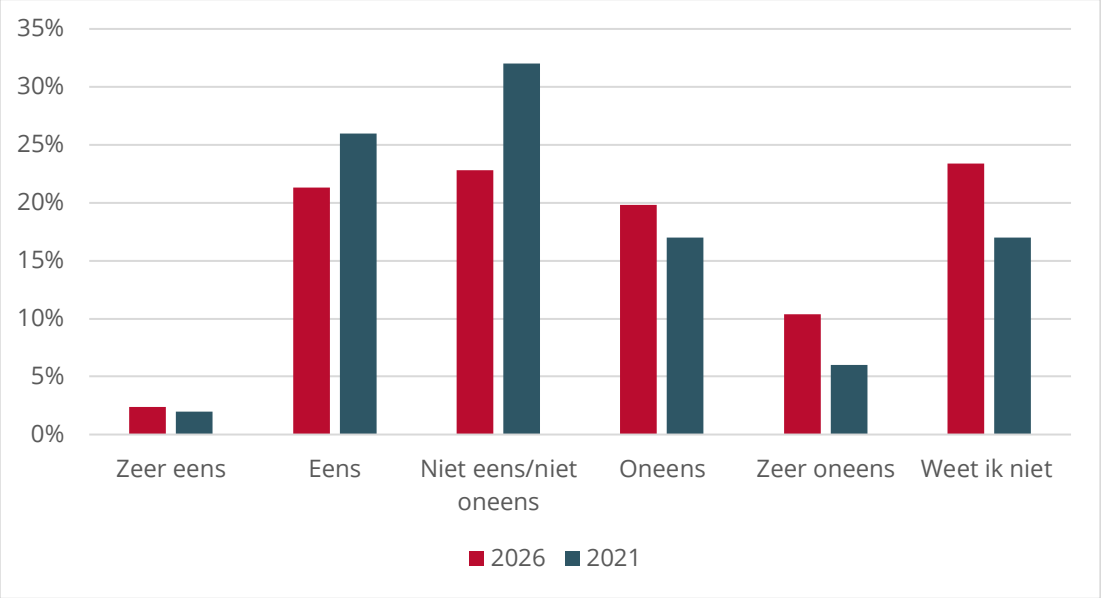
42% van de respondenten (N = 333) is het zeer eens of eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie gemakkelijker heeft gemaakt. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (20%, N = 386). In 2026 is 6% het zeer eens en 36% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 27% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 30%, tegenover 11% in 2021. In 2026 antwoordt 2% 'weet ik niet', tegenover 47% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 2,90, tegenover 2,83 in 2021. Daarmee ligt de gemiddelde beoordeling in 2026 iets lager dan in 2021.

17. De digitale rapportagetool heeft het beoordelingsproces voor mijn organisatie efficiënter gemaakt



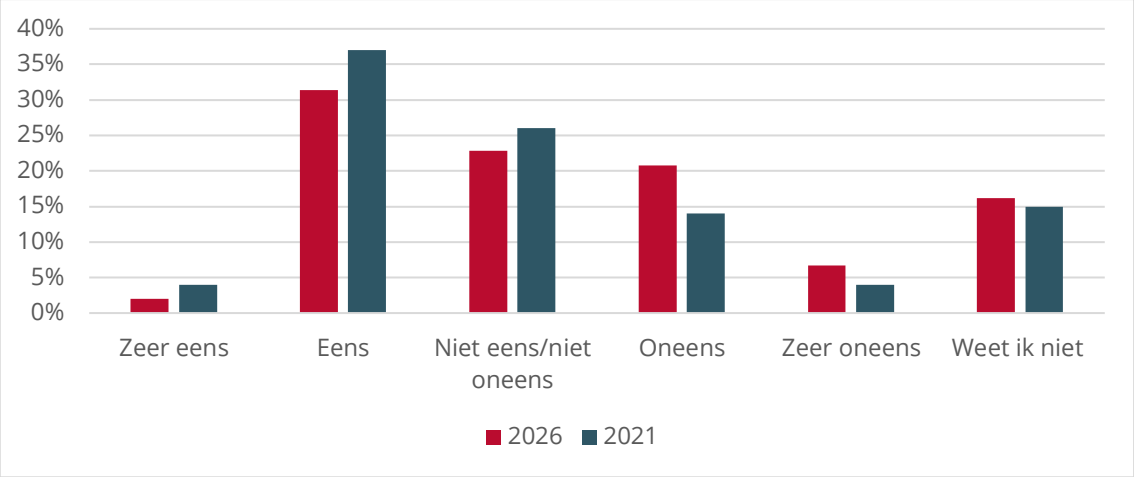
33% van de respondenten (N = 332) is het zeer eens of eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie efficiënter heeft gemaakt. Dit aandeel is hoger dan in 2021 (17%, N = 386). In 2026 is 5% het zeer eens en 28% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 32% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 32%, tegenover 10% in 2021. In 2026 antwoordt 3% 'weet ik niet', tegenover 48% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 3,03, tegenover 2,85 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder eens met de stelling dat de digitale rapportagetool het beoordelingsproces voor hun organisatie efficiënter heeft gemaakt dan in 2021.

18. De RvA is toegankelijk en proactief in het verzamelen van signalen en verbeterpunten met betrekking tot het eigen functioneren



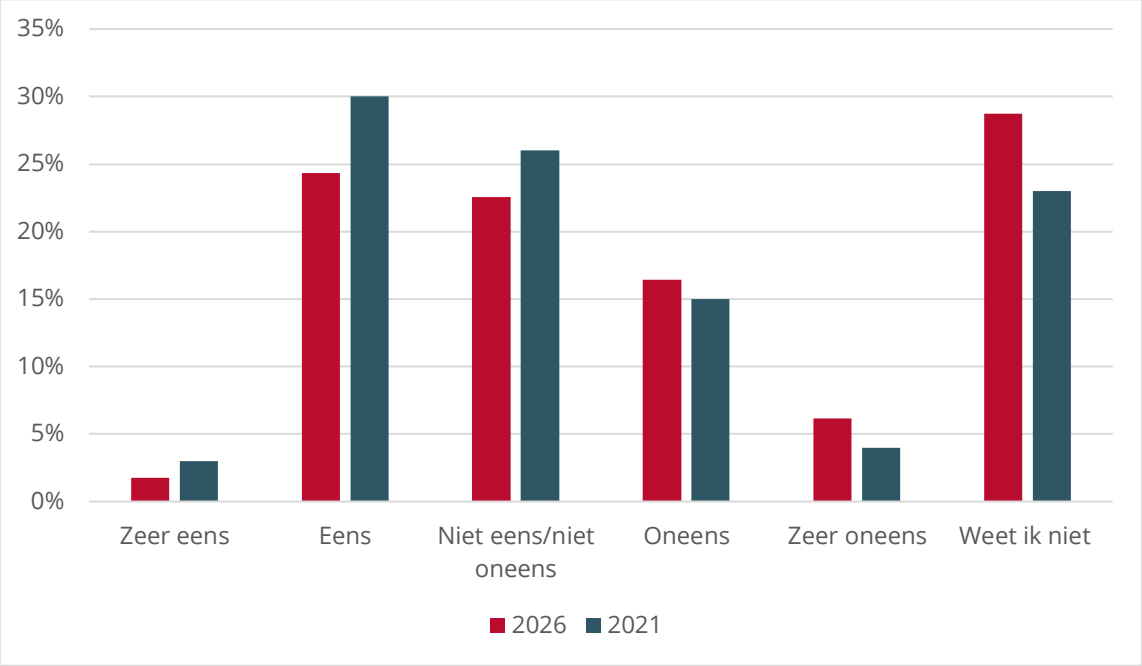
23% van de respondenten (N = 259) is het zeer eens of eens met de stelling dat de RvA toegankelijk en proactief is in het verzamelen van signalen en verbeterpunten met betrekking tot het eigen functioneren. Dit aandeel is lager dan in 2021 (28%, N = 385). In 2026 is 2% het zeer eens en 21% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 30%, tegenover 23% in 2021. In 2026 antwoordt bovendien 23% 'weet ik niet', tegenover 17% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 3,19, tegenover 3,01 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder eens met de stelling dat de RvA toegankelijk en proactief is in het verzamelen van signalen en verbeterpunten met betrekking tot het eigen functioneren dan in 2021.

19. De RvA maakt het mogelijk voor haar klanten om op laagdrempelige wijze feedback te geven op de kwaliteit van de dienstverlening



33% van de respondenten (N = 286) is het zeer eens of eens met de stelling dat de RvA het mogelijk maakt voor haar klanten om op laagdrempelige wijze feedback te geven op de kwaliteit van de dienstverlening. Dit aandeel is lager dan in 2021 (41%, N = 385). In 2026 is 2% het zeer eens en 31% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 28%, tegenover 18% in 2021. In 2026 antwoordt bovendien 16% 'weet ik niet', tegenover 15% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 2,99, tegenover 2,74 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder eens met de stelling dat de RvA het mogelijk maakt voor haar klanten om op laagdrempelige wijze feedback te geven op de kwaliteit van de dienstverlening dan in 2021.

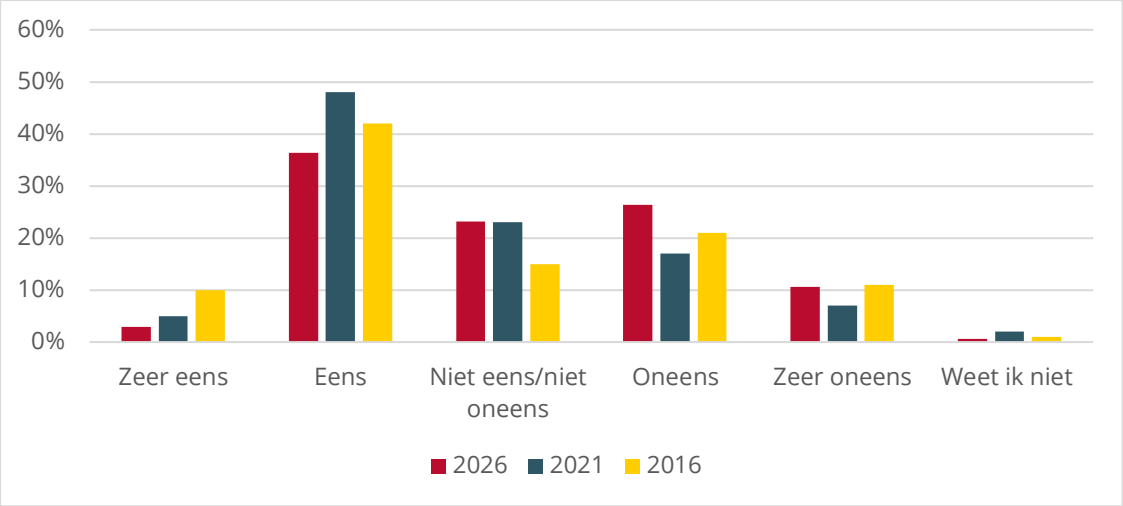
20. De RvA geeft voldoende terugkoppeling over hoe zij feedback (zullen) verwerken



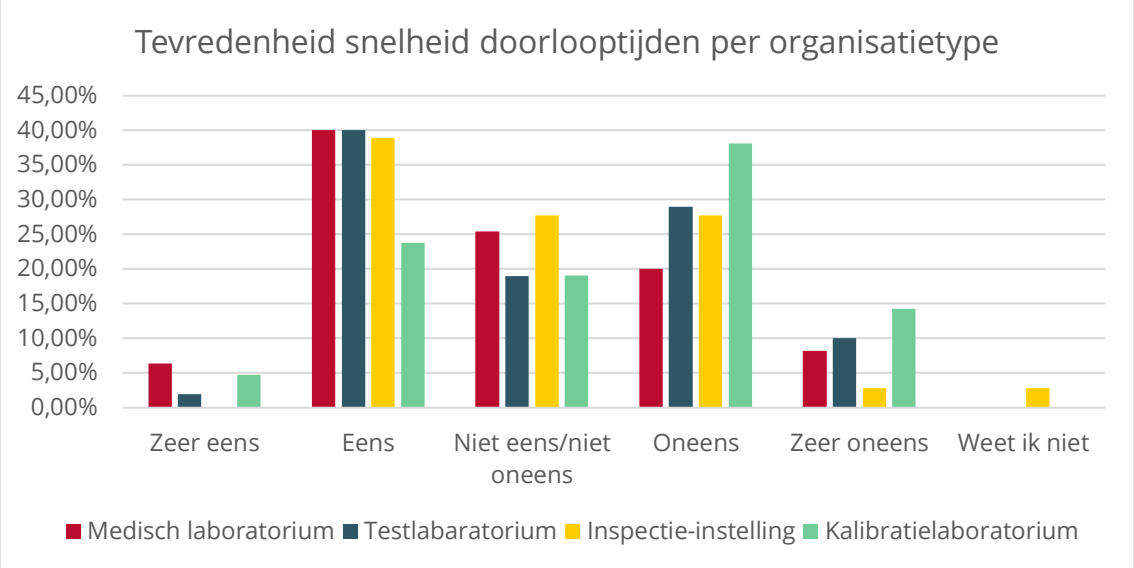
26% van de respondenten (N = 243) is het zeer eens of eens met de stelling dat de RvA voldoende terugkoppeling geeft over hoe zij feedback (zullen) verwerken. Dit aandeel is lager dan in 2021 (33%, N = 385). In 2026 is 2% het zeer eens en 24% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 22%,

tegenover 19% in 2021. In 2026 antwoordt bovendien 29% 'weet ik niet', tegenover 23% in 2021. De gemiddelde score bedraagt in 2026 3,01, tegenover 2,83 in 2021. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder eens met de stelling dat de RvA voldoende terugkoppeling geeft over hoe zij feedback (zullen) verwerken dan in 2021.

21. Ik ben op dit moment tevreden over de snelheid in het optreden van de RvA, oftewel doorlooptijden



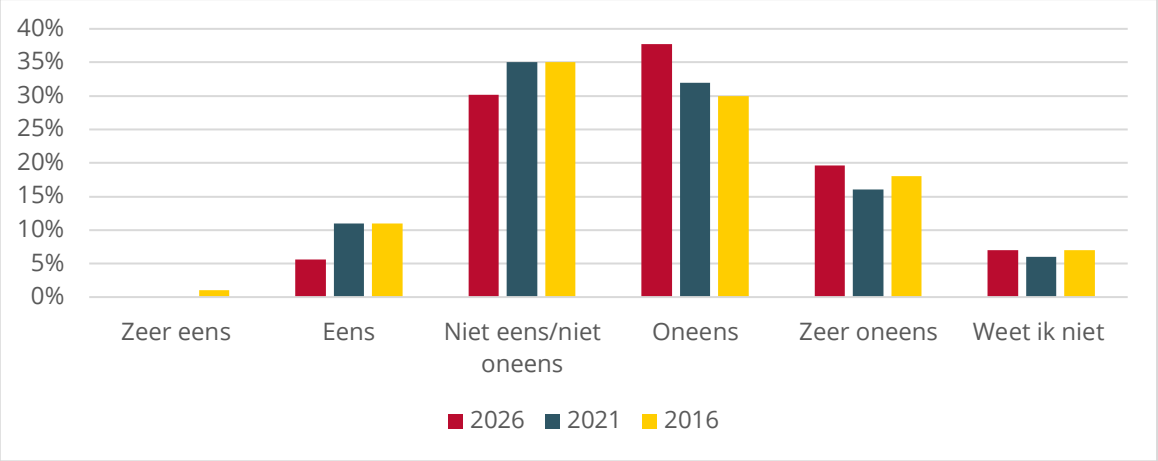
39% van de respondenten (N = 339) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de snelheid in het optreden van de RvA, oftewel de doorlooptijden. Dit aandeel is lager dan in 2021 (53%, N = 385) en 2016 (52%, N = 257). In 2026 is 3% het zeer eens en 36% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 23% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 37%, tegenover 24% in 2021 en 32% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,05, tegenover 2,73 in 2021 en 2,81 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de snelheid in het optreden van de RvA (doorlooptijden) dan in 2021 en 2016.



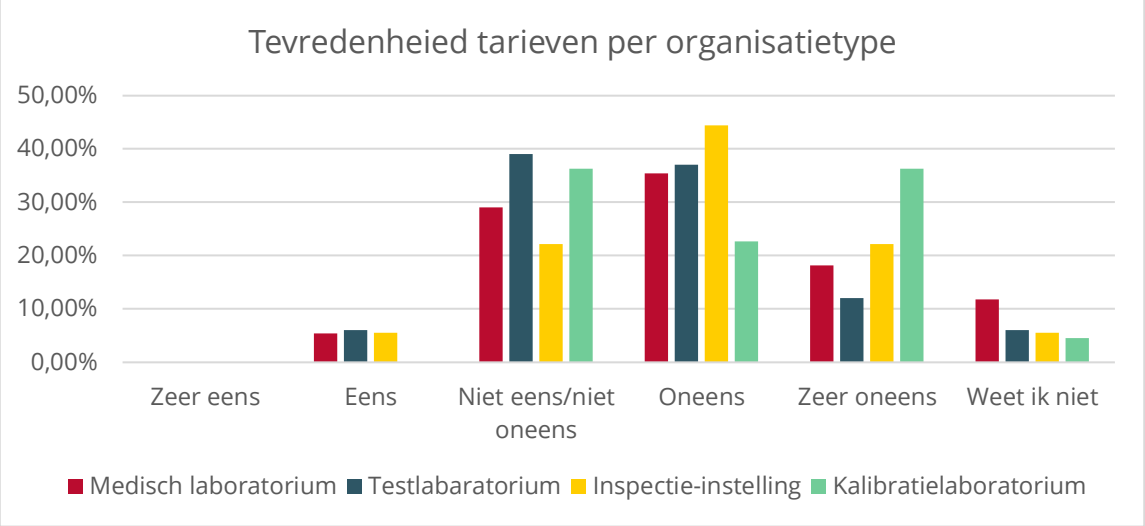
Deep dive: snelheid doorlooptijden , tevredenheid per organisatietypen: De resultaten laten zien dat de tevredenheid over de snelheid van de doorlooptijden per organisatietype verschilt. Bij medische

laboratoria, testlaboratoria en inspectie-instellingen is het aandeel positieve antwoorden relatief groot, terwijl kalibratielaboratoria duidelijk vaker ontevreden zijn over de doorlooptijd.

22. Ik ben op dit moment tevreden over de tarieven van het accreditatieproces

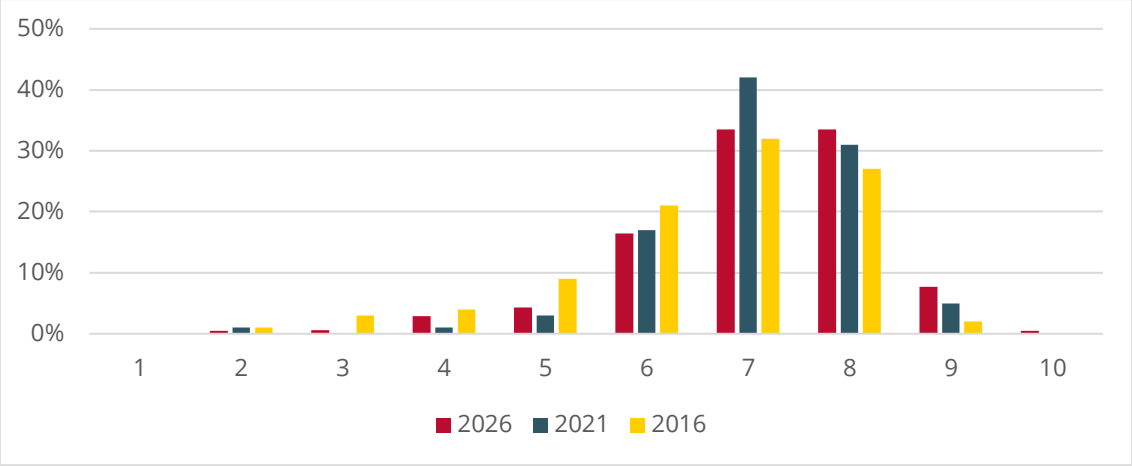


6% van de respondenten (N = 318) is het zeer eens of eens met de stelling dat zij tevreden zijn over de tarieven van het accreditatieproces. Dit aandeel is lager dan in 2021 (11%, N = 385) en 2016 (12%, N = 257). In 2026 is 0% het zeer eens en 6% eens met de stelling. Daarnaast antwoordt 30% neutraal (niet eens/niet oneens). Het aandeel respondenten dat het oneens of zeer oneens is, bedraagt 58%, tegenover 48% in 2021 en 48% in 2016. In 2026 antwoordt bovendien 7% 'weet ik niet', tegenover 6% in 2021 en 7% in 2016. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt in 2026 3,77, tegenover 3,56 in 2021 en 3,63 in 2016. Daarmee zijn respondenten in 2026 gemiddeld minder tevreden over de tarieven van het accreditatieproces dan in 2021 en 2016.



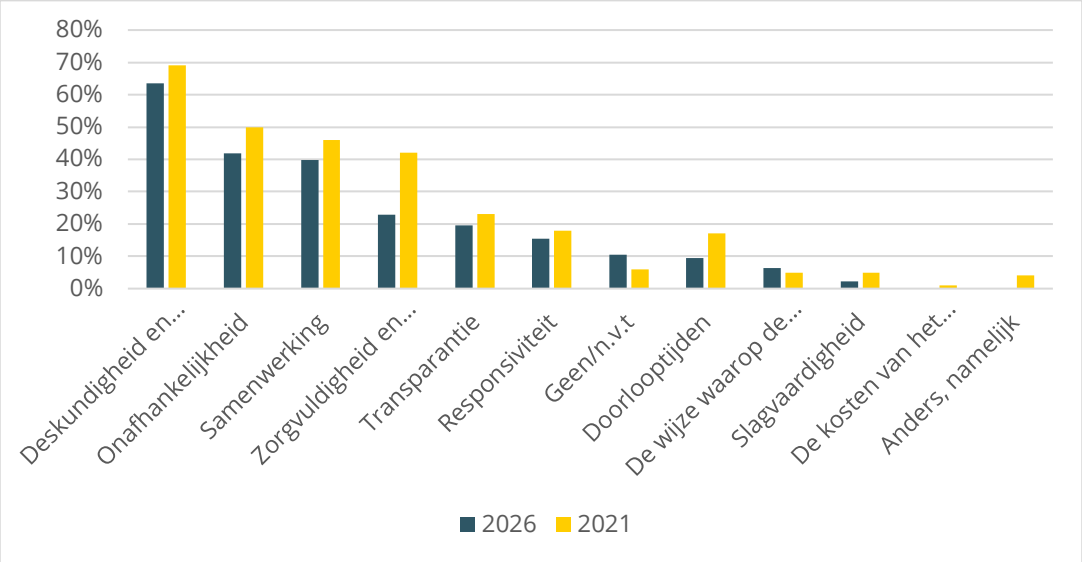
Deep dive: De grafiek laat zien dat de tevredenheid over de tarieven relatief laag is bij alle organisatietypen. Slechts een klein aandeel van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de tarieven; de categorie 'zeer eens' komt zelfs niet voor. Bij inspectie-instellingen is de ontevredenheid zichtbaar: ongeveer 44% antwoordt 'oneens' en circa 22% 'zeer oneens'. Ook bij kalibratielaboratoria is de ontevredenheid groot; ongeveer 36% kiest voor 'zeer oneens' en ongeveer 23% voor 'oneens'. Bij testlaboratoria antwoordt circa 37% 'oneens' en ongeveer 12% 'zeer oneens'. Voor medische laboratoria ligt dit op ongeveer 35% 'oneens' en 18% 'zeer oneens'.

23. Met welk cijfer tussen de 1 en de 10 beoordeelt u het functioneren van de RvA? (1 t/m 10, 1: zeer negatief, 10: zeer positief)



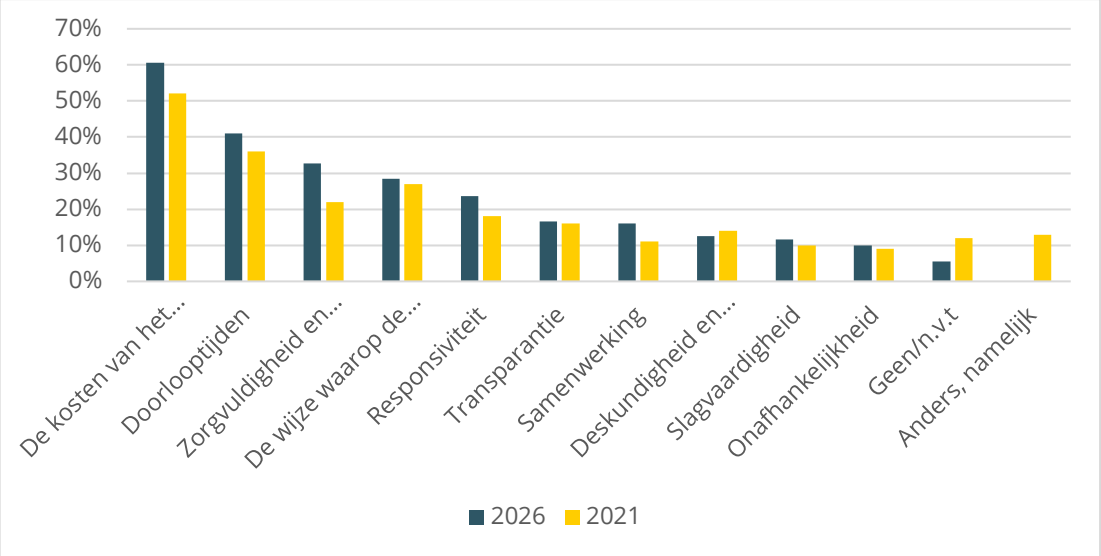
92% van de respondenten beoordeelt het functioneren van de RvA met een voldoende (cijfer 6 of hoger). Dit aandeel is lager dan in 2021 (95%), maar hoger dan in 2016 (82%). In 2026 geeft 16% een 6, 34% een 7, 34% een 8 en 8% een 9. De overige respondenten geven een 5 (4%), een 4 (3%) of een 3 (1%); de cijfers 1, 2 en 10 worden niet gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt in 2026 6,79, tegenover 7,12 in 2021 en 6,61 in 2016. Daarmee ligt het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de RvA in 2026 lager dan in 2021, maar hoger dan in 2016.

24. Welk aspect(en) van de dienstverlening van de RvA ervaart u als (zeer) positief?



Deskundigheid wordt in 2026 het vaakst genoemd als een (zeer) positief aspect van de dienstverlening van de RvA (63%), gevolgd door onafhankelijkheid (42%) en samenwerking (40%). In 2021 bedroegen deze percentages respectievelijk 69%, 50% en 46%. Zorgvuldigheid wordt in 2026 door 23% van de respondenten als (zeer) positief ervaren, tegenover 42% in 2021. Voor transparantie bedraagt dit aandeel 20% (2021: 23%), voor responsiviteit 15% (2021: 18%) en voor doorlooptijden 9% (2021: 17%). Daarnaast geeft 11% in 2026 aan geen van de genoemde aspecten als (zeer) positief te ervaren, tegenover 6% in 2021.

25. Welk aspect(en) van de dienstverlening van de RvA ervaart u als verbeterpunt(en)?



De kosten van het accreditatieproces worden in 2026 het vaakst genoemd als verbeterpunt (61%), gevolgd door doorlooptijden (41%) en zorgvuldigheid en consistentie (33%). In 2021 bedroegen deze percentages respectievelijk 52%, 36% en 22%. De wijze waarop de RvA administratieve lasten voor klanten minimaliseert wordt in 2026 door 28% als verbeterpunt genoemd (2021: 27%), responsiviteit door 24% (2021: 18%) en transparantie door 17% (2021: 16%). Samenwerking wordt door 16% genoemd (2021: 11%), deskundigheid en expertise door 13% (2021: 14%), slagvaardigheid door 12% (2021: 10%) en onafhankelijkheid door 10% (2021: 9%). Daarnaast geeft 6% in 2026 aan dat geen van de genoemde aspecten een verbeterpunt is of niet van toepassing is, tegenover 12% in 2021.

/ B Figuren

Figuur 1: beoordelingskader doeltreffendheid:

Taak categorie	Indicatoren
1. Beoordelen van de bekwaamheid van CBI's	▸ Vakinhoudelijke deskundigheid van beoordelingen ▸ Onafhankelijkheid en onpartijdigheid ▸ Zorgvuldigheid van dossiers, oordelen en besluitvorming ▸ Consistentie tussen teams, sectoren en vergelijkbare casussen ▸ Transparantie van criteria, werkwijze en motivering ▸ Responsiviteit bij vragen, signalen en knelpunten van CBI's ▸ Slagvaardigheid, waaronder doorlooptijden, voortgang en snelheid van besluitvorming ▸ Samenwerking tussen RvA, beoordelaars en betrokken gremia
2. Monitoren van geaccrediteerde CBI's	▸ Risicogerichte en proportionele inzet van toezicht en monitoring ▸ Tijdigheid en voorspelbaarheid van periodieke beoordelingen en opvolging ▸ Kwaliteit en bruikbaarheid van bevindingen voor CBI's ▸ Consistentie in opvolging en handhaving Transparantie over verwachtingen, vervolgacties en termijnen ▸ Responsiviteit bij wijzigingen, signalen en vragen uit de praktijk ▸ Samenhang tussen monitoring, bevindingen en corrigerende maatregelen ▸ Ervaren toegevoegde waarde van monitoring voor de kwaliteit van CBI's
3. Overige wettelijke taken	▸ Voorbereiding en professionaliteit van deelname aan peer review ▸ Tijdige en adequate opvolging van aanbevelingen en bevindingen ▸ Bijdrage aan kwaliteitsverbetering van werkwijzen ▸ Interne borging van leerpunten uit Europese toetsing ▸ Professionaliteit en kwaliteit van ondersteuning aan mede-overheden bij de inzet van accreditatie als beleidsinstrument. ▸ Mate van deelname aan internationale gremia ▸ Intensiteit, type samenwerking, en mate van invloed binnen de samenwerking in internationale gremia

Figuur 2: beoordelingskader doelmatigheid:

Categorie	Indicatoren
Diensten	▸ Kostenontwikkeling per type dienst of activiteit ▸ Verhouding tussen tarief, inspanning en product Ervaren prijs-kwaliteitverhouding door gebruikers ▸ Eventuele verschillen tussen typen trajecten of sectoren
Processen	▸ Doorlooptijden en spreiding daarin - aantal processtappen en overdrachtsmomenten ▸ Mate van digitalisering en standaardisering - herwerk, vertragingen, uitval en herstelacties ▸ Administratieve lasten voor gebruikers
Middelen	▸ Inzet van fte en externe beoordelaars - beschikbaarheid van expertise en capaciteit ▸ Planning en benutting van mensen en schaarse deskundigheid ▸ Sturingsinformatie voor capaciteit, kosten en prestaties ▸ Verhouding directe uitvoering en overhead, voor zover relevant binnen scope

Figuur 14: Ontwikkeling CPI, 2021-2025 (CBS):

	2021	2022	2023	2024	2025
CPI, 2015 =100	110,39	121,43	126,09	130,31	134,56
Jaarlijkse inflatie	2,7%	10.0%	3,8%	3,3%	3,3%
CPI index, 2021 =100	100,0	110,0	114,2	118,0	121,9

Figuur 15: Cumulatieve ontwikkeling geselecteerde RvA-tarieven en CPI, 2021–2025:

Index, 2021 =100	2021	2022	2023	2024	2025
CPI	100,0	110,0	114,21	118,0	121,9
Uurtarief lead assessor	100,0	102,0	107,7	114,3	121,9
Jaarlijks accreditatietarief	100,0	102,0	107,8	114,4	128,9

Figuur 17: Nieuwe accreditaties per soort, 2021-2025

Aantal nieuwe acreditaties per soort	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Certificatie	3	3	6	3	6	
Inspectie	2	5	6	3	5	
Kalibratielaboratorium	4	1	1	0	1	
Testlaboratorium	6	13	7	4	4	
Medisch laboratorium	1	5	3	3	1	
Verificatie	0		4	0	2	
Overig	1	1	2	0	0	
Totaal	**17**	**28**	**29**	**13**	**19**	

Figuur 18: Scope-uitbreidingen per soort, 2021-2025

uitbreidingen van de scope van accreditaties per soort	2021	2022	2023	2024	2025	Trends
Certificatie	32	28	55	55	65	
Inspectie	6	9	19	8	9	
Kalibratielaboratorium	9	4	9	10	14	
Testlaboratorium	109	116	126	117	115	
Medisch	50	35	38	33	38	
Verificatie	0	0	1	1	3	
Overig		2	2	1	0	
Totaal	**206**	**194**	**250**	**225**	**244**	

/ C Overzicht gesprekspartners

Tabel 1: Interviewpartners

Organisatie	Geïnterviewde
RvA	Raad van Bestuur 1
	Raad van Bestuur 2
	Raad van Toezicht
	Directie Finance en Control
	Directie Internal Operations
	Directie Informatie-,Proces- & Kwaliteitsmanagement
	HR en Assesorbeheer
	Team Coördinators
Min EZK	Beleidsmedewerkers
Min BZK	Beleidsmedewerker
Min IenW	Coördinator
Fenelab	Bestuurslid
ILT	Projectmanager

Tabel 2: Groepsgesprekken

Groepsgesprekken	Organisatie	Deelnemers
Conformiteits-beoordelende instanties	Laboratoria, Certificatie-, keuring- en inspectie instellingen	1x lid certificatie 1x keuring instellingen
Onpartijdigheidsoverleg	Medische labs Fenelab RvT EZK	1x Medische labs 1x Fenelab 1x RvT 1 x EZK
Gebruikersraad	Laboratoria, Certificatie-, keuring- en inspectie instellingen	1X lid Gebruikersraad vanuit Laboratoria 2x Certificatie-, keuring- en inspectie instellingen
Interne / externe beoordelaars	RVA	4x externe beoordelaars 4x interne beoordelaars