



Inspectie Leefomgeving en Transport  
*Ministerie van Infrastructuur en Milieu*

## **Toezichtrapportage 2016 taakuitvoering Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V.**

Datum	12 mei 2017
Status	Definitief 1.0
Doc. Nr.	ILT 2017/41802

## Colofon

Inspectie Leefomgeving en Transport  
Directie Bedrijfsvoering

Koningskade 4 Den Haag

Contactpersoon

L.M. de Vries- van 't Hazeveld  
*specialistisch adviseur Bedrijfsvoering*

Versie  
Opdrachtgever  
Auteurs

1.0  
Directieteam Inspectie Leefomgeving en Transport  
L.M. de Vries- van 't Hazeveld/ H.J. Keyzer

**Colofon—2**

**Inleiding—4**

**1 Managementsamenvatting en conclusie—5**

- 1.1 Conclusie—5
- 1.2 Bevindingen—5
- 1.3 Follow-up—6

**2 Opdracht en doelstelling—7**

- 2.1 Opdracht—7
- 2.2 Doelstelling—7
- 2.3 Uitvoering van de audit—7

**3 Bevindingen overige toezichthouders—8**

- 3.1 Europese toezichthouders EASA, EMSA en ERCA—8
- 3.2 ISO-audit—8
- 3.3 PKI-Overheid (ETSI)—9

**4 Bevindingen Inspectie Leefomgeving en Transport—10**

- 4.1 Opvolging bevindingen/aandachtspunten 2015—10
- 4.2 Het kwaliteitsmanagementsysteem en audits—10
- 4.3 Kwaliteit dienstverlening—11
- 4.4 Klachten en bezwaarschriften—11
- 4.5 Good Governance en fraudemanagement—11
- 4.6 Vertaling wet- en regelgeving—12
- 4.7 Implementatie privacywetgeving, beheer van gegevens—13
- 4.8 Beheersing, schorsing en intrekking vergunningen—13
- 4.9 Realitycheck producten sector zeevaart—13
- 4.10 Financiële verantwoording Kiwa NV en Kiwa Register BV—14

**5 Resultaten domeincontacten—15**

- Domein Luchtvaart—15
- Domein Scheepvaart—15
- Domein Rail en Wegvervoer—15

**Bijlage A—15**

## Inleiding

Met de uitbesteding van taken van de Inspectie Leefomgeving en Transport (hierna aangeduid met *inspectie*) in 2010 aan Kiwa N.V. en in het verlengde hiervan Kiwa Register B.V. te Rijswijk (hierna aangeduid met *Kiwa*, tenzij specifiek onderscheid noodzakelijk is), is ten behoeve van het toezicht op uitvoering van de gemandateerde taken, een op maat gesneden systeem van verantwoording en controle noodzakelijk. De ILT heeft medio 2016 haar geüpdate toezichtvisie op Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. openbaar gemaakt op haar internetpagina. In de toezichtvisie worden de toezichtkaders, de inrichting en de aanpak van het toezicht op Kiwa weergegeven.

Bij het toezicht van de inspectie op Kiwa zijn meerdere onderdelen van de inspectie betrokken. De inspectie streeft er naar de controlebelasting van Kiwa doelmatig vorm te geven. Onderdeel van deze doelmatige aanpak is een integrale, systeemgerichte audit in januari over het voorgaande jaar. Tijdens de jaarlijkse toezichtsaudit over 2016 zijn aanvullende activiteiten uitgevoerd door één van de inhoudelijke domeinen. Het domein Scheepvaart heeft een realitycheck uitgevoerd op een aantal afgegeven producten door Kiwa, met als doel de feitelijke werking van het systeem te toetsen.

In 2016 zijn tevens audits uitgevoerd bij Kiwa door externe Europese toezichthouders EASA en EMSA en door een derde partij op het gebied van ISO en ETSI. De inspectie geeft aan hoe de beoordeling door derden is geweest en indien relevant en mits het publicatiebeleid van de betreffende organisatie hierbij aansluit, zijn eventuele bevindingen opgenomen in deze rapportage. Doel hiervan is een zo compleet mogelijk inzicht te bieden in de kwaliteit van de dienstverlening door Kiwa.

Deze toezichtsrapportage bevat het oordeel, de geconstateerde bevindingen en aandachtspunten vanuit de jaarlijkse toezichtsaudit over 2016. De opvolging hiervan door Kiwa wordt in 2017 gevolgd door de inspectie. Daarnaast wordt via verantwoordingsrapportages en overlegvormen voortdurend inzicht gehouden in de kwaliteit van uitvoering door Kiwa van de gemandateerde taken.

## 1 Managementsamenvatting en conclusie

In deze toezichtrapportage geeft de inspectie een integraal beeld over het presteren van Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. binnen de context van de overeenkomst tussen de inspectie en Kiwa N.V. (Kiwa). Resultaten van andere toezichthouders zijn in deze rapportage opgenomen, indien het beleid van de betreffende organisatie dit mogelijk maakt en het relevant is voor de uitvoeringseisen. Hun conclusies dragen bij aan het oordeel van de inspectie over de taakuitvoering door Kiwa.

### 1.1 Conclusie

Op basis van de uitgevoerde werkzaamheden is de inspectie van oordeel dat Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. gesteld staan voor de opgedragen taken, dat zij werken in overeenstemming met de prestatie-eisen en dat de kwaliteit en continuïteit van de taakuitvoering voldoende geborgd is. De inspectie merkt hierbij aan dat de activiteiten die Kiwa in 2016 is gestart om juiste, tijdige en volledige implementatie van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving beter te waarborgen, zichtbare uitwerking dienen te krijgen in 2017.

Ten aanzien van de afgifte van Zeevaartproducten heeft een detailcontrole (realitycheck) uitgewezen dat de afgifte beheerst verloopt, maar dat het interpreteren en toepassen van wet- en regelgeving en de dossiervorming aandacht behoeven.

De bevindingen uit de toezichtactiviteiten van de externe (Europese) toezichthouders, geven geen aanleiding tot een bijstelling van het oordeel van de inspectie.

### 1.2 Bevindingen

Kiwa heeft bij de drie bevindingen van de inspectie over 2015 geen *corrective action report* (CAR) opgesteld, waardoor gedurende het jaar de focus op het oplossen van deze bevindingen is afgenomen. De bevindingen op het gebied van uniforme uitvoering van interne audits, één ontbrekende instructie BCT en één niet-actuele instructie implementatie wet- en regelgeving, zijn daardoor deels opgelost. De inspectie dringt aan op het gebruiken van de CAR-systematiek om de focus op het oplossen van de bevindingen te houden. Bevindingen over 2015 van andere externe toezichthouders zijn door Kiwa ter hand genomen en blijven navolgbaar door middel van CAR's.

De inspectie heeft opnieuw bevindingen ten aanzien van het proces van implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. Naast de verouderde informatie in de instructie (bevinding 2015) is de verantwoordelijkheidsverdeling bij implementatie van nieuwe wet- en regelgeving niet vastgelegd en de bewaking van implementatieactiviteiten onvoldoende zichtbaar. Tijdens de realitycheck op een aantal zeevaartproducten is geconstateerd dat de doorvertaling van wetgeving in werkbeschrijvingen in de praktijk niet altijd volledig, juist en tijdig heeft plaatsgevonden, wat een risico met zich meebrengt in de productafgifte. Het afgifteproces bevat wel harde controlmaatregelen, die het risico op afgifte van verkeerde producten grotendeels mitigeren.

De inspectie heeft geconstateerd dat een verouderd waarmerkstempel is gebruikt bij de afgifte van een specifiek luchtvaartproduct. Kiwa heeft deze bevinding naar aanleiding van het signaal van de inspectie opgelost. Het gebruik van het verouderd waarmerkstempel heeft niet geleid tot bevindingen van EASA, noch heeft dit gevolgen voor de bevoegdheid

van de reeds afgegeven documenten. De inspectie heeft geen onregelmatigheden aangetroffen in het stempelgebruik voor andere producten.

Ten aanzien van de afgifte van zeevaartproducten zijn vanuit de realitycheck naast de bevinding over implementatie van wet- en regelgeving, bevindingen gedaan ten aanzien van de volledigheid en navolgbaarheid van de afwegingen in de dossiers. De procesuitvoering verloopt beheerst, de inspectie heeft één geval van niet-correcte productafgifte geconstateerd. De afwijking komt voort uit onjuiste interpretatie van een specifieke passage in de wet- en regelgeving.

### **1.3 Follow-up**

Naast de geconstateerde bevindingen heeft de inspectie in het rapport verbeterpunten opgenomen die zij heeft geïdentificeerd tijdens de audit. Daarmee levert de inspectie een bijdrage aan de verbetering van het stelsel van *checks* en *balances* in de keten sturing, beheersing, toezicht en verantwoording.

De inspectie wil uiterlijk 1 juli 2017 een CAR ontvangen met verbeteracties naar aanleiding van de bevindingen over 2015 en 2016 in dit rapport. Acties ten aanzien van de geïdentificeerde verbeterpunten verwacht de inspectie tevens in de CAR aan te treffen. De inspectie zal in augustus 2017 aan de hand van de CAR beoordelen of adequate maatregelen zijn genomen om de bevindingen op te lossen.

## 2 Opdracht en doelstelling

### 2.1 Opdracht

Op 10 juli 2009 is tussen Kiwa N.V. en de Staat der Nederlanden overeengekomen dat Kiwa N.V. taken van de (toenmalige) Inspectie Verkeer en Waterstaat (nu Inspectie Leefomgeving en Transport) in mandaat gaat uitvoeren. Kiwa N.V. heeft hiervoor Kiwa Register B.V. opgericht.

Het is voor het ministerie van Infrastructuur en Milieu van belang inzicht te hebben in de wijze waarop Kiwa voornoemde taken vervult en wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de door haar in mandaat genomen besluiten. De controlerende taak is bij de inspectie belegd. Het toezicht betreft zowel de uitvoerende processen als de bedrijfsvoering van Kiwa. De Directeur Bedrijfsvoering van de inspectie is verantwoordelijk voor de coördinatie van het toezicht op Kiwa. Buiten de toezichtopdracht valt de jaarlijkse advisering over de hoogte van de tarieven. Deze worden vervolgens door de minister van Infrastructuur en Milieu vastgesteld.

### 2.2 Doelstelling

Doel van het toezicht is te bepalen of de uitvoering van de overgedragen taken en bevoegdheden in overeenstemming is met de prestatie-eisen die zijn overeengekomen en de geldende wet- en regelgeving. Het toezicht is gericht op het borgen van de continuïteit en kwaliteit van de taakuitvoering. De ILT heeft haar toezichtvisie op Kiwa N.V en Kiwa Register B.V. inzake de in mandaat overgedragen taken [gepubliceerd](#).

In het toezichtprogramma 2016 is deze doelstelling vanuit een risicogebaseerde benadering vertaald in de beoordeling van de processen die verband houden met:

- het kwaliteitsmanagementsysteem;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- beheersing naleving regels PKI-overheid;
- good governance & fraudemanagement;
- afhandeling klachten, bezwaar, beroep;
- implementatie en vertaling wet- en regelgeving;
- beheersing, schorsing en intrekking vergunningen;
- implementatie privacywetgeving;
- de afgifte van zeevaartproducten d.m.v. een realitycheck.

### 2.3 Uitvoering van de audit

De voorbereiding en feitelijke uitvoering heeft plaatsgevonden in de periode medio november 2016 tot en met 17 januari 2017. Bij Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. te Rijswijk zijn de toezichtactiviteiten uitgevoerd.

De bevindingen zijn vastgelegd in deze rapportage en in het kader van hoor en wederhoor voorgelegd aan de vertegenwoordigers van beide Kiwa-onderdelen.

## 3 Bevindingen overige toezichthouders

### 3.1 Europese toezichthouders EASA, EMSA en ERCA

De Europese toezichthouders die toezicht houden op de beleidsterreinen waar Kiwa werkzaam is, zijn de *European Aviation Safety Agency* (luchtvaart), *European Maritime Safety Agency* (scheepvaart) en *European Root Certification Authority* (digitale tachograaf).

#### EASA

EASA heeft in januari 2016 een audit uitgevoerd bij Kiwa en de inspectie met de inspectiescope *Air Traffic Controllers*. Bij het oplossen van twee niet-kritieke tekortkomingen had Kiwa een rol<sup>1</sup>. Deze twee tekortkomingen zijn door EASA afgesloten op 16-12-2016.

#### EMSA

In december heeft er een audit plaatsgevonden door EMSA op EMSA audit Directive 2008/106/EC. Hierbij is ook Kiwa bezocht. De uitkomsten worden ultimo maart 2017 verwacht.

#### ERCA

Er zijn geen audits uitgevoerd door ERCA bij Kiwa.

### 3.2 ISO-audit

Kiwa Register B.V. is een ISO-gecertificeerde organisatie. Ten behoeve van het verlengen van het certificaat wordt in drie jaar het gehele kwaliteitssysteem beoordeeld door een derde partij in opdracht van Kiwa N.V.

In 2016 waren de volgende onderwerpen aan de orde:

- ontwikkelingen in de organisatie en veranderingen in het KMS;
- directie beoordeling;
- effectiviteit van het managementsysteem en realisatie van doelstellingen;
- klantgerichtheid/klanttevredenheid;
- klachtenafhandeling;
- ontwerp en ontwikkeling (uitgesloten);
- primair proces/productmeting;
- interne audit;
- procesmeting/KPI's;
- analyse van gegevens en continue verbetering;
- corrigerende en preventieve maatregelen.

Er is gemeten ten opzichte van de norm ISO 9001:2008. In 2018 moet de nieuwe norm 9001:2015 geïmplementeerd zijn.

Het oordeel van de ISO-auditor is positief; de beoordeelde onderwerpen en processen zijn effectief geïmplementeerd en voldoende beheerst. Er stonden geen afwijkingen open en zijn geen nieuwe afwijkingen geïdentificeerd. De auditor was opvallend positief over de klachtenafhandeling. Dit betrof zowel de inhoudelijke behandeling, het (gedaalde) aantal en de doorlooptijd van de afhandeling. Daarnaast was de auditor positief over de metingen die Kiwa verricht met als doel het leveren van (in één keer) goede producten.

---

<sup>1</sup> EASA publiceert rapportages per Competent Authority, voor Nederland is de inspectie aangewezen als CA. Kiwa voert in opdracht van de inspectie gedeelten van het aan de inspectie opgedragen takenpakket uit. De bevindingen van EASA kunnen daarom betrekking hebben op de inspectie, Kiwa of een combinatie.



Beide aspecten dragen bij aan het continue verbeteren de organisatie, aldus de auditor. De auditor gaf een aandachtspunt<sup>2</sup> mee bij de uitvoering van de collegiale toets. De volgende ISO-audit door de externe auditor is voorzien in 2017.

### **3.3 PKI-Overheid (ETSI)**

Een externe partij heeft een gecombineerde audit uitgevoerd op alle gebieden en processen van de ETSI-standaarden, in overeenstemming met de vereisten van de PA PKI-overheid. Het oordeel luidde dat de beoordeelde onderwerpen en processen over het algemeen effectief zijn geïmplementeerd en voldoende worden beheerst. Ten aanzien van de vier niet-kritieke afwijkingen uit de vorige audit, heeft de auditor geoordeeld dat Kiwa adequate corrigerende maatregelen heeft geïmplementeerd, de afwijkingen zijn gesloten. De auditor benoemde de mate van routine die Kiwa heeft bereikt in het omgaan met de diverse normen, en risicomanagement in het algemeen als positief. De auditor maakte een uitzondering in zijn positieve oordeel voor de beheersing van de risico's die van toepassing zijn op de verouderde IT-omgeving. In 2017 zal migratie plaatsvinden naar het nieuwe applicatielandschap, waarmee dan een groot deel van deze risico's zal zijn opgelost.

Tijdens de audit is 1 nieuwe kritieke afwijking en 17 niet-kritieke afwijkingen geconstateerd. Een kritieke afwijking vormt een risico voor het PKI-certificaat. De auditor vraagt aandacht voor de borging van het voldoen van (nieuwe en bestaande) onderaannemers aan nieuwe ETSI-vereisten. Er zijn door de auditor 10 observaties<sup>3</sup> meegegeven aan Kiwa. Kiwa heeft corrigerende maatregelen benoemd voor de afwijkingen. In 2017 zal middels follow-up onderzoek de opvolging van bevindingen worden gemonitord door de auditor, de uitkomst hiervan beziet de inspectie bij de audit over 2017. De dossierhouder vanuit de ILT monitort tevens de voortgang van het oplossen van bevindingen.

---

<sup>2</sup> Aandachtspunten zijn van een aanmerkelijk lichtere zwaarte dan een bevinding (finding) en bedoeld om verbetering aan te brengen.

<sup>3</sup> Observations zijn van een aanmerkelijk lichtere zwaarte dan een bevinding (finding) en bedoeld om verbetering aan te brengen.

## 4 Bevindingen Inspectie Leefomgeving en Transport

### 4.1 Opgvolging bevindingen/aandachtspunten 2015

Kiwa heeft bij de bevindingen van de inspectie over 2015 geen *corrective action report* (CAR) opgesteld waardoor de focus op het oplossen gedurende het jaar is afgenomen. De drie bevindingen zijn deels opgelost. Dit betreft:

- Uniforme aanpak interne audits: de inspectie constateerde in 2015 dat de audits niet uniform worden uitgevoerd, met name t.a.v. normering → Kiwa heeft naar aanleiding van de bevinding een aanpassing in de processen gedaan, echter in de praktijk blijken de normen voor de tekortkomingen in 2016 nog niet uniform te worden gehanteerd.
- De werkinstructie noodprocedure "intrekken BCT-kaarten" ontbreekt. Deze procedure wordt incidenteel gehanteerd. → Kiwa heeft een noodprocedure opgesteld, deze is in 2016 goedgekeurd i.h.k.v. de PKI/ETSI-audit.
- De aangetroffen werkinstructie ten behoeve van het wijzigen en implementeren van wet- en regelgeving bevatte in 2015 verouderde informatie. → het proces en de werkinstructie stroken in 2016 niet met de uitvoering van het proces in de praktijk.

### 4.2 Het kwaliteitsmanagementsysteem en interne audits

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Kiwa bevat procesbeschrijvingen, werkinstructies, auditrapportages en volgt de inrichting van de PDCA-cyclus. De doelstelling en het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn beschreven in het *Topdocument QMS*.

De inspectie heeft geconstateerd dat er veel veranderingen tegelijk zijn ingezet die relatie hebben met het KMS:

- Herinrichting van de organisatie en andere verantwoordelijkheidsverdeling (o.a. productverantwoordelijken vs. procesverantwoordelijken);
- de nieuwe ISO-norm (9001:2015) wordt geïmplementeerd;
- Kiwa is bezig met de implementatie van Product-bronboeken, waarin de eisen aan input en output t.b.v. het primaire proces zijn opgenomen.

Wijzigingen van deze omvang zouden gepaard moeten gaan met extra aandacht voor het KMS. Ondanks inspanningen van Kiwa om capaciteit vrij te maken voor deze aanpassingen, heeft Kiwa in de praktijk vertraging opgelopen en een aantal KMS-doelstellingen niet gehaald. Het KMS is nog niet aangepast aan de nieuwe organisatorische indeling met bijbehorende taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en bevat verouderde informatie. Voor de inspectie is een up-to-date KMS een belangrijke randvoorwaarde voor het kunnen toepassen van systeemgericht toezicht.

Ten aanzien van *audits* meldt de inspectie een herhaling van de bevinding uit 2015. De bevinding betreft het niet uniform classificeren van geconstateerde bevindingen conform de door Kiwa zelf opgestelde definities (O, T, K). Daarnaast is er verbetering mogelijk in de PDCA-cyclus van interne en externe audits. Dit betreft het kennismaken van interne en externe auditresultaten en relevante ontwikkelingen (in bijvoorbeeld wet- en regelgeving) en dit verwerken in de aanpak van interne audits.

### **4.3 Kwaliteit dienstverlening**

In de overeenkomst is bepaald dat Kiwa garandeert dat de door of namens haar verrichte taken voldoen aan de eisen en op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. De kwaliteit van dienstverlening meet de inspectie af aan de aspecten:

- Doorlooptijden;
- Levertijd;
- Bereikbaarheid;
- Klachten en bezwaarschriften;
- Fraudemanagement.

De ontvangen kwartaalrapportages en jaarrapportage van Kiwa Register B.V. geven een positief en betrouwbaar beeld van het niveau van de dienstverlening. De inspectie constateert dat Kiwa met de verantwoorde gemiddelde levertijden voldoet aan de vastgelegde dienstverleningseisen van de overeenkomst. Daar waar in een enkel geval de doorlooptijd afwijkt, ligt de oorzaak voornamelijk in wachttijden t.b.v. informatie van de aanvrager. Dit is conform de uitgangspunten voor termijnen van de Algemene Wet Bestuursrecht, waar deze 'wachttijd' niet wordt meegerekend. Kiwa onderneemt acties om pieken in de aanvragen te beïnvloeden en piekperiodes te ondervangen door het vergroten van inzetbaarheid van het personeel. De kwaliteit van het personeel wordt geborgd door de generieke en specifieke opleidingen en de begeleiding van flexibele of nieuwe krachten door ervaren medewerkers.

De inspectie oordeelt positief over de professionaliseringsslag voor de telefonische dienstverlening. De bereikbaarheid, zowel telefonisch als internet, voldoet aan de gestelde eisen. De klanttevredenheid is tot en met mei gemeten, er wordt nagedacht over een nieuwe methodiek. Gemiddeld wordt Kiwa door de invullers met een voldoende gewaardeerd. In 2016 zijn verbeteracties uitgevoerd op basis van de uitkomsten van dit onderzoek.

### **4.4 Klachten en bezwaarschriften**

Ten aanzien van de klachtenafhandeling oordeelt de inspectie positief. Het aantal klachten is wederom gedaald en zit onder de daarvoor gestelde norm van 1%. Dit geldt ook voor de doorlooptijd van de afhandeling. Over 2016 bedroeg het aantal geregistreerde klachten 137 tegenover 148 in 2015. Het aantal klachten is ca. 0,1% ten opzichte van het aantal afgegeven producten.

Bezwaren worden door de inspectie afgehandeld. Het percentage toekenningen van bezwaren valt binnen de daartoe gestelde norm van 5%. Over 2016 bedroeg het aantal bij de ILT binnengekomen bezwaren 160. Het percentage toegekende bezwaren is ca. 4 % van het aantal binnengekomen bezwaren. Hierbij moet vermeld worden dat het moment van binnenkomst en het moment van uitspraak soms niet in hetzelfde jaar vallen.

### **4.5 Good Governance en fraudemanagement**

De inspectie is van oordeel dat het stelsel van beheersmaatregelen ten behoeve van de Good Governance adequaat is vorm gegeven en werkt.

De maatregelen ten aanzien van fraudepreventie worden als toereikend gewaardeerd en bestrijken zowel interne fraude als fraude van leveranciers of klanten. Er is één door Kiwa geïdentificeerde fraude tijdens een aanvraag gemeld aan de ILT.

De foutkans bij het verifiëren van buitenlandse documenten van aanvragers is verder gemitigeerd door trainingen in het herkennen van echtheid en het verspreiden van

voorbeelddocumenten om te kunnen vergelijken. Het blijft handmatig werk. Identificatie bij de bron is in veel van deze gevallen een complexe of dure aangelegenheid. Door de gekozen werkwijze is het restrisico op fraude bij deze documenten hoger dan die waar verificatie bij de bron plaatsvindt.

De inspectie heeft één bevinding die is gelieerd aan het onderwerp fraudemanagement; tijdens de audit is geconstateerd dat Kiwa werkte met een verouderde waarmerkstempel op het bewijs van bevoegdheid als luchtverkeersleider. Kiwa heeft maatregelen genomen om de stempel te vervangen en bewijs geleverd van het gebruik van het nieuwe stempel, waarmee de bevinding is opgelost. De inspectie heeft een aantal andere producten bekeken op gebruik van het juiste stempel, hierbij zijn geen onregelmatigheden geconstateerd. Uit juridische consultatie door het auditteam is gebleken dat het gebruiken van een verouderd waarmerkstempel niets afdoet aan de bevoegdheid van de reeds afgegeven documenten. Dit omdat er meerdere waarmerken aanwezig zijn, zoals de handtekening van bevoegd gezag.

#### **4.6 Vertaling wet- en regelgeving**

Het proces van de vertaling van nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving naar de uitvoering, ziet de inspectie als een risicovol proces, omdat dit de juistheid van afgifte van producten raakt. Een juiste, tijdige en volledige vertaling van wet- en regelgeving in procedures en instructies, productspecificaties en ICT is noodzakelijk om juistheid van de afgegeven documenten te kunnen garanderen.

De bevindingen ten aanzien van dit proces zijn:

- Implementatie van wet- en regelgeving heeft nog geen solide basis in een procedure waarin is uitgewerkt hoe de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV) binnen Kiwa zijn belegd. De instructie checklist wijziging wetgeving is onvolledig en wordt in de praktijk niet gebruikt. Planning en monitoring van de implementatieactiviteiten vindt niet uniform en integraal plaats, terwijl dezelfde resources voor de verschillende trajecten worden gebruikt (ontwikkelaars, testers, communicatiemedewerkers). Een formeel dechargemoment ('go-live') is niet ingeregeld. Het afbreukrisico is een niet tijdige of onvolledige implementatie van wet- en regelgeving in procedures en instructies, productspecificaties en ICT. Kiwa heeft in 2016 een eerste aanzet gedaan om de verantwoordelijkheden in het proces verder uit te werken middels het RACI-model, de implementatie hiervan vindt volgens de huidige planning plaats in 2017. De inspectie zal dan beoordelen of hiermee de risico's worden afgedekt.
- Uit de realitycheck op zeevaartproducten is gebleken dat (nieuwe) wet- en regelgeving niet altijd volledig, juist en tijdig is verwerkt in werkbeschrijvingen (intern en richting klant), waardoor sprake is van een verhoogd risico op een verkeerd product. De harde controlmaatregelen in het afgifteproces mitigeren dit risico ten dele.

Positief ten aanzien van implementatie wet- en regelgeving is dat de betrokken productmanagers blijk geven van informele regieactiviteiten en een hoge betrokkenheid om de implementatie te doen slagen. Is een proces eenmaal geïmplementeerd, wordt door een aantal harde controlmaatregelen het risico op afgifte van verkeerde producten verkleind.

Naast bovenbenoemde bevindingen valt op dat de afstemming met de inspectie over interpretatie van wetgeving ten aanzien van de producten (met name in geval van

discretionaire ruimte) in de huidige situatie niet optimaal verloopt. De contacten met de inspectie vinden deels informeel plaats en er zijn veel personen bij betrokken. Zowel de inspectie als Kiwa hebben de ambitie om hier meer lijn in te brengen.

#### **4.7 Implementatie privacywetgeving, beheer van gegevens**

Kiwa dient zorg te dragen voor uitvoering van 'ter zake voor de Rijksdienst vigerende geldende voorschriften op het gebied van privacywetgeving'. Kiwa neemt adequate maatregelen om hieraan te kunnen voldoen. Dit betreft zowel fysieke beveiliging als beveiliging van de digitale werkomgeving. Kiwa is zich ervan bewust dat een aantal legacysystemen niet voldoet aan de beveiligingseisen die binnen het rijk worden gesteld, en neemt voor zover dit mogelijk is aanvullende maatregelen totdat de processen over gaan naar een toekomstvast en goed beveiligd applicatielandschap.

Er is één datalek gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens m.b.t. LWT-kaarten. Kiwa heeft maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

De inspectie merkt op dat Kiwa als basis voor de inrichting van het informatiebeveiligingsbeleid aan ISO:27001 refereert. Hoewel het rijksbeleid net als het beleid van Kiwa gebaseerd is op ISO:27001, is het belangrijk dat Kiwa in het beveiligingsbeleid de relatie aanbrengt met het rijksbeleid. Als in het rijksbeleid aanvullende eisen worden gesteld t.o.v. ISO:27001 dienen deze te worden vastgelegd in het Kiwa beveiligingsbeleid. De standaarden PKI-overheid en ETSI worden gehanteerd.

De ILT heeft geconstateerd dat Kiwa Register BV in 2016 een contract heeft afgesloten ten behoeve van externe archivering van dossiers. Langdurige archivering van gegevens is niet in lijn met de uitgangspunten van de Archiefwet en privacywetgeving. Er is actie ingezet om de relevante wetgeving in samenhang met de onderling gemaakte afspraken tussen inspectie en Kiwa eenduidig te interpreteren en door te vertalen. Dit moet tot helderheid leiden over de termijnen die Kiwa hanteert.

#### **4.8 Beheersing, schorsing en intrekking vergunningen**

De inspectie heeft twee procedures *on-site* getoetst om te beoordelen of de procedures effectief zijn en worden gevolgd door de uitvoerende medewerker. Dit heeft plaatsgevonden op de afgifte van *chauffeurskaarten BCT* en afgifte van *brevetten luchtverkeersleiders*.

Beide processen zijn als effectief beoordeeld en worden op de juiste wijze gevolgd door de medewerkers waar de toets heeft plaatsgevonden.

#### **4.9 Realitycheck producten sector zeevaart**

Uitgangspunt voor het toezicht op Kiwa is een systeemgerichte en procesgerichte benadering. Domein Scheepvaart van de inspectie heeft in 2016 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een realitycheck uit te voeren. Aan de hand van de realitycheck is de werking van het systeem getoetst, waarbij de inspectie wilde vaststellen of (nieuwe) wet- en regelgeving volledig, juist en tijdig is verwerkt in systemen, producten en werkbeschrijvingen.

De realitycheck heeft plaatsgevonden op bemanningsdocumenten zeevaart en monsterboekjes. De realitycheck heeft bijgedragen aan de beoordeling van het proces implemen-

tatie van wet- en regelgeving, zoals deze is opgenomen in paragraaf 4.6. De inspectie oordeelt dat het afgifteproces beheerst verloopt. Binnen de deelwaarneming is echter wel één geval van niet-correcte productafgifte aangetroffen. De oorzaak ligt in de interpretatie en toepassing van een specifieke passage in de wet- en regelgeving.

Een bevinding is dat in de dossiers de afwegingen tot afgifte en de uitgevoerde controles niet altijd navolgbaar zijn af te leiden. Een deel van de dossiers was niet volledig. De werkinstructies werden op dit punt niet altijd gevolgd.

De uitkomsten zijn per onderzocht dossiers in het kader van hoor en wederhoor teruggekoppeld aan een afvaardiging van Kiwa Register B.V.

#### **4.10 Financiële verantwoording Kiwa NV en Kiwa Register BV**

De inspectie volgt de financiële ontwikkeling van de Acta Holding, waar Kiwa NV en Kiwa Register BV deel van uitmaken, op het aspect continuïteit. Indien daartoe aanleiding bestaat stelt de inspectie verdiepingsvragen.

De inspectie ontvangt de overeengekomen documenten, waarbij de accountant van ACTA Holding BV aanvullende zekerheid verschaft. De verantwoordingscyclus van Kiwa NV en Kiwa Register BV sluit niet volledig aan bij de toezichtcyclus van de inspectie. ACTA Holding BV, waar Kiwa NV een 100% dochteronderneming van is, is een internationaal bedrijf. Het jaarrekeningtraject van ACTA Holding BV loopt af na de toezichtinspanningen van de inspectie op het betreffende jaar.

De continuïteit van Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. is op basis van de ontvangen financiële gegevens 2015 en voorgaande jaren geen aandachtspunt.

In bijlage A zijn de bevindingen en verbeterpunten opgenomen die de inspectie tijdens de audit heeft geconstateerd.

## 5 Resultaten domeincontacten

### **Domein Luchtvaart**

Kiwa heeft periodiek overleg met domein Luchtvaart. Afgelopen jaar is er veel contact geweest over het implementeren van Verordening (EU) nr. 2015/340. De inspectie had een *opt-out* aanvraagd bij EASA welke is gehonoreerd, waardoor Kiwa Register en inspectie de tijd hadden tot 1 januari 2017 om de nieuwe verordening te implementeren. In dit traject is gezamenlijk opgetrokken.

### **Domein Scheepvaart**

Kiwa heeft in navolging van het verbetertraject dat is gestart in 2014 om de ontevredenheid over de dienstverlening te verbeteren, een klankbordgroep dienstverlening scheepvaart ingericht met eindgebruikers van de dienstverlening vanuit de sector scheepvaart. De inspectie ontvangt terugkoppeling van de resultaten uit de klankbordgroep. Vertegenwoordigers van domein Scheepvaart van de inspectie hebben daarnaast deelgenomen aan de jaarlijkse toezichtsaudit in verband met de eerder genoemde realitycheck. Kiwa heeft periodiek overleg met domein Scheepvaart.

### **Domein Rail en Wegvervoer**

Periodiek heeft Kiwa overleg met de vertegenwoordiger namens domein Rail en Wegvervoer over de ontwikkelingen in de vervoersbranche, de Boordcomputer Taxi en PKI-overheid. Langs deze route houdt de inspectie een vinger aan de pols en beoordeelt in hoeverre Kiwa Register BV de juiste invulling geeft aan haar opdracht. Een issue dat al ruim twee jaar speelt is de technische geldigheidsduur van afgegeven kaarten die korter is dan de bevoegdheidstermijn van deze kaarten, doordat het rijk niet tijdig beschikte over een nieuw rootcertificaat. De inspectie en Kiwa zijn voor het nemen van maatregelen afhankelijk van evaluatie van de Boordcomputer Taxi door het ministerie IenM en houden de vinger aan de pols op dit dossier.

## Bijlage A

Onderdeel	Bevindingen	Verbeterpunten
Opvolging bevindingen 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bevindingen niet volledig opgelost.</li> </ul>	-
Kwaliteitsmanagement systeem (KMS) en interne audits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het niet uniform classificeren van geconstateerde bevindingen conform de door Kiwa zelf opgestelde definities (O, T, K). Deze bevinding is over 2015 ook gedaan, aanpassingen in de opzet hebben niet geleid tot een betere werking.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verhoging van de aandacht voor het KMS., o.a. het tijdig doorvoeren van de organisatorische wijzigingen en bijbehorende TBV.</li> <li>PDCA-cyclus in- en externe audits sluiten.</li> </ul>
Kwaliteit dienstverlening	-	-
Klachten en bezwaarschriften	-	-
Good governance en fraudemanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik van verouderd waarmerkstempel door Kiwa op het bewijs van bevoegdheid als luchtverkeersleider.</li> </ul>	
Vertaling wet- en regelgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verouderde informatie in de procedure implementatie wet- en regelgeving (ook in 2015).</li> <li>De aanpak, TBV en monitoring van implementatie van nieuwe wet- en regelgeving zijn onvoldoende uitgewerkt, Een RACI-analyse zou hierin voorzien, maar is nog niet geïmplementeerd.</li> <li>Bij de realitycheck zeevaartproducten is gebleken dat (nieuwe) wet- en regelgeving niet altijd volledig, juist en tijdig is verwerkt in werkbeschrijvingen (intern en richting klant).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming met de inspectie tav. interpretatie wet- en regelgeving/discretionaire ruimte verder verbeteren (wanneer, hoe en door wie).</li> </ul> <p>(Tweezijdig aandachtspunt)</p>



<p>Implementatie privacywetgeving, beheer van gegevens</p>	<p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeg verwijzing naar het rijksbeleid als basis voor het informatiebeveiligingsbeleid toe.</li> <li>• Interpretatie van relevante wetgeving op het gebied van archivering en privacy in de specifieke situatie die geldt voor de inspectie en Kiwa, moet leiden tot helderheid over de bewaartermijnen van gegevens, die vervolgens gehanteerd wordt.</li> </ul>
<p>Beheersing, schorsing, intrekking vergunningen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontbrekende procedure intrekking BCT is opgelost.</li> </ul>	<p>-</p>
<p>Realitycheck producten sector scheepvaart</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevindingen opgenomen onder implementatie van wet- en regelgeving</li> <li>• 1 geval van niet correcte productafgifte aangetroffen.</li> <li>• Het vastleggen van afwegingen en verdere dossiervorming verdienen aandacht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ILT heeft per onderzocht dossier en onderzochte instructie de verbeterpunten teruggekoppeld aan een afvaardiging van Kiwa Register B.V.</li> </ul>
<p>Financiële verantwoording (t-1=2015)</p>	<p>-</p>	<p>-</p>