



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Toezichtrapportage 2017 taakuitvoering Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V.

Datum	1 oktober 2019
Status	Definitief 1.0
Doc. Nr.	ILT-2019/54781

Colofon

Inspectie Leefomgeving en Transport
Directie Inspectieondersteuning en Control

Rijnstraat 8 Den Haag

Contactpersonen

Jack Samsom

Versie
Opdrachtgever

1.0
IG-team Inspectie Leefomgeving en Transport

Colofon—2

Inleiding—4

1 Managementsamenvatting en conclusie—5

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

2 Opdracht en doelstelling—6

- 2.1 Opdracht—6
- 2.2 Doel—6
- 2.3 Uitvoering van de audit—6

3 Bevindingen overige toezichthouders—7

- 3.1 Europese toezichthouders EASA, EMSA en ERCA—7
- 3.2 ISO-audit—7
- 3.3 PKI-Overheid (ETSI)—7

4 Bevindingen Inspectie Leefomgeving en Transport—9

- 4.1 Opvolging bevindingen/verbeterpunten 2016—9
- 4.2 Het kwaliteitsmanagementsysteem en audits—9
- 4.3 Kwaliteit dienstverlening—9
- 4.4 Good Governance en fraudemanagement—10
- 4.5 Afhandeling klachten en bezwaar (en juridische kennis)—11
- 4.6 Vertaling wet- en regelgeving—12
- 4.7 Gegevensbeheer, privacy & beveiliging—13
- 4.8 Financiële verantwoording Kiwa NV en Kiwa Register BV—14
- 4.9 Verzekeringen—14
- 4.10 Realitycheck perceel Land—15

5 Resultaten contacten met Kiwa—16

- 5.1 Algemeen—16
- 5.2 ILT Domein Luchtvaart—16
- 5.3 ILT Domein Scheepvaart—16
- 5.4 ILT Domein Rail en Wegvervoer—16

Bijlage A—17

Inleiding

Sinds 2010 zijn taken van de Inspectie Leefomgeving en Transport (hierna aangeduid met *inspectie*) gemandateerd aan Kiwa N.V. en in het verlengde hiervan aan Kiwa Register B.V. te Rijswijk (hierna aangeduid met *Kiwa*, tenzij specifiek onderscheid noodzakelijk is). Voor het toezicht op uitvoering van de gemandateerde taken heeft de inspectie een op maat gesneden systeem van sturing, toezicht en verantwoording ontwikkeld. Hoe de inspectie invulling geeft aan haar toezicht, staat in de toezichtvisie op Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V., zoals te vinden op www.ilent.nl. De toezichtvisie geeft de toezichtkaders, de inrichting en de aanpak van het toezicht op Kiwa weer.

Deze toezichtsrapportage bevat een oordeel over de taakuitvoering en de geconstateerde bevindingen en verbeterpunten over 2017. Ieder jaar voert de inspectie een integrale, systeemgerichte audit uit op de uitvoering van taken in het voorgaande jaar. Daarbij wordt ook een realitycheck uitgevoerd door inhoudelijk deskundigen van de inspectie op een van de percelen Land, Water en Lucht. Doel van de realitycheck is om de feitelijke werking van het systeem te toetsen, door middel van een gegevensgerichte controle. In 2017 betrof dit producten in het perceel Land.

Naast de inspectie voeren ook andere partijen audits op Kiwa uit. In 2017 waren dit de European Aviation Safety Agency (EASA) en een externe partij op het gebied van PKI/ETSI en ISO. Dit rapport bevat de beoordeling door derden. Voor zover het publicatiebeleid dit toestaat, zijn relevante bevindingen opgenomen. Doel hiervan is een zo compleet mogelijk inzicht te bieden in de kwaliteit van de dienstverlening door Kiwa.

Aanvullend op de auditresultaten houdt de ILT via verantwoordingsrapportages en overlegvormen voortdurend inzicht in de kwaliteit van de uitvoering door Kiwa van de gemandateerde taken.

1 Managementsamenvatting en conclusie

In deze toezichtrapportage geeft de inspectie een integraal beeld van het presteren van Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. (Kiwa) in het licht van de overeenkomst tussen de inspectie en Kiwa N.V. De inspectie is met Kiwa overeengekomen dat Kiwa deze rapportage op zijn website publiceert.

1.1 Conclusie

De inspectie is van oordeel dat Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. gesteld staan voor de opgedragen taken en dat de kwaliteit en de continuïteit van de taakuitvoering in voldoende mate geborgd zijn. De inspectie heeft kunnen vaststellen dat Kiwa grotendeels werkt in overeenstemming met de prestatie-eisen. De realitycheck op de afgifte van producten in het perceel Land heeft uitgewezen dat de productafgifte beheerst verloopt, maar dat de doorvertaling van de wet- en regelgeving voor specifieke producten verbetering behoeft.

Het externe toezicht wees uit dat Kiwa op het vlak van PKI/ETSI niet aan de eisen voldeed, waardoor continuïteitsrisico's op het gebied van de Boordcomputer Taxi (BCT) toenamen. Na inspanning van Kiwa is de situatie genormaliseerd. Er zijn geen bevindingen van andere toezichthouders die het oordeel van de inspectie beïnvloeden.

1.2 Bevindingen

Tijdens de audit deed de inspectie 6 bevindingen. Het gaat om afwijkingen met betrekking tot de eisen van continuïteit en kwaliteit van de taakuitvoering. Geen afwijking is aangemerkt als kritisch. De bevindingen hebben betrekking op de integriteit van gegevens in de rapportages, de opzet en de werking van het fraudebeheerssysteem, waarborgen voor volledigheid van de aanwezige waardepapieren, autorisatiebeheer en de toereikendheid van de verzekering. Er zijn ook 6 observaties gedaan. Observaties zijn aandachtspunten of verbeterpunten waar niet direct een bevinding aan wordt gekoppeld. Kiwa wordt hiermee in staat gesteld zijn leercyclus te versterken en risico's te verminderen.

De realitycheck op producten in het perceel land heeft 2 bevindingen (KT/T) opgeleverd. Er bestaat geen risico van een onrechtmatige afgifte van specifieke producten. Daarom heeft de inspectie beide bevindingen de status "Tekortkoming" meegegeven. Er zijn tijdens de realitycheck 14 observaties gedaan.

1.3 Follow-up

De inspectie wil uiterlijk 15 december 2019 een CAR ontvangen met verbeteracties naar aanleiding van de bevindingen uit dit rapport. De inspectie zal op een later tijdstip aan de hand van de CAR ook de effectiviteit van de genomen maatregelen beoordelen.

2 Opdracht en doelstelling

2.1 Opdracht

Op 10 juli 2009 zijn 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. Dat is medio 2010 met de taakuitvoering gestart.

De minister van Infrastructuur en Waterstaat is verantwoordelijk voor de taakuitvoering door Kiwa. Het is voor de minister van belang inzicht te hebben in de kwaliteit van de wijze waarop Kiwa de taken vervult. De toezichthoudende taak is bij de inspectie belegd. Naast toezicht heeft de inspectie ook de taak om ondersteuning te bieden aan de betrokken *directoraten-generaal* bij de (jaarlijkse) advisering over de hoogte van de Kiwa-tarieven aan de minister. Deze worden vervolgens door de minister van Infrastructuur en Waterstaat vastgesteld.

2.2 Doel

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

Het toezichtprogramma 2017 legt op basis van een risicoanalyse het accent op de volgende onderwerpen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem;
- Kwaliteit van de dienstverlening;
- Good governance en fraudemanagement
- Afhandeling klachten, bezwaar en juridische kennis;
- Implementatie en vertaling wet- en regelgeving;
- Gegevensbeheer, privacy en beveiliging.
- Realitycheck perceel Land.

Daarnaast besteedt het toezichtprogramma 2017 aandacht aan de beoordeling van de follow-up 2016 en de beoordeling van de op te leveren financiële en niet financiële informatie.

2.3 Uitvoering van de audit

De voorbereiding van de audit vond plaats in november en december 2017, de feitelijke uitvoering in maart 2018. Het toezicht, bij Kiwa Register B.V. te Rijswijk, bestond uit het afnemen van interviews en uit deskresearch. De bevindingen zijn vastgelegd in deze rapportage. De inspectie heeft hoor en wederhoor gepleegd en de bevindingen vooraf voorgelegd aan de vertegenwoordigers van Kiwa. De documenten die Kiwa beschikbaar stelde tijdens de audit en ter onderbouwing van dit rapport dienen, zijn in bewaring bij Kiwa.

3 Bevindingen overige toezichthouders

3.1 Europese toezichthouders EASA, EMSA en ERCA

De Europese toezichthouders die toezicht houden op de terreinen waarop 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 juni 2017 een audit uitgevoerd bij Kiwa met de inspectiescope ATM/ANS en ATCO geen tekortkomingen geconstateerd.

Kiwa had een rol in het oplossen van 1 tekortkoming uit de EASA inspectie van 2016. Deze tekortkoming is door EASA afgesloten op 13 januari 2017.

EMSA

Afronding van de audit EMSA Directive 2008/106/EC van december 2016 heeft een drietal bevindingen opgeleverd in de combinatie ILT/Kiwa Register BV. Deze bevindingen zijn niet afgesloten. De bevindingen hangen samen met de wijze waarop de richtlijn in de Nederlandse regelgeving is geïmplementeerd. Kiwa volgt deze Nederlandse regelgeving. Eerst moet er afstemming plaatsvinden tussen de Europese Commissie en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat . Pas daarna kunnen de bevindingen opvolging krijgen.

ERCA

Er zijn geen audits uitgevoerd door ERCA bij Kiwa.

3.2 ISO-audit

Kiwa Register B.V. is een ISO-gecertificeerde organisatie. Voor het verlengen van het certificaat wordt in drie jaar het gehele kwaliteitssysteem beoordeeld door een derde partij. Kiwa N.V. is opdrachtgever. In 2017 waren de volgende onderwerpen aan de orde: Accountmanagement, Directie, ISO processen, Team Land, Team Lucht. Er is gemeten aan de hand van de norm ISO 9001:2008.

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 positief over de mate van analyse en permanente verbetering. De auditor gaf een opmerking mee bij de evaluatie van acties uit de Management Review (Opmerkingen of aandachtspunten zijn lichter dan bevindingen en bedoeld om verbetering aan te brengen.).

Kiwa Register B.V. gebruikte een groot deel van het jaar 2017 om de transitie naar de nieuwe ISO-norm 9001:2015 voor te bereiden. Het is goed om te vermelden dat begin 2018 de transitie-inspanningen hebben geleid tot verlenging van het ISO-certificaat op basis van de nieuwe norm, waarbij er geen afwijkingen zijn aangetroffen.

3.3 PKI-Overheid (ETSI)

Met de uitgifte van BCT-kaarten door Kiwa worden ook de digitale certificaten uitgegeven. Om deze certificaten te mogen uitgeven moeten alle betrokken partijen voldoen aan eisen die zijn vastgelegd in het programma van eisen van PKI-overheid. In 2017 hebben meerdere audits plaatsgevonden.

- In februari 2017 heeft de auditor een beoordeling van de corrective actions van de

audit uit 2016 uitgevoerd. Na beoordeling door de auditor stonden 16 niet-kritieke bevindingen open.

- In juni 2017 is in het kader van de implementatie van de Verordening Elektronische Identificatie en Vertrouwensdiensten voor Elektronische Transacties (eIDAS verordening) een transitieaudit uitgevoerd. Er zijn 4 niet-kritieke afwijkingen geconstateerd.
- In het kader van verlenging van het PKI-certificaat per 18 december 2017 is in oktober bij Kiwa een gecombineerde controleaudit uitgevoerd door de certificerende instelling. Het auditrapport bevatte 5 kritieke afwijkingen en 35 niet-kritieke afwijkingen, deels voortkomend uit de eerdere audits. De belangrijkste kritieke afwijking was dat Kiwa nog op een verouderd platform werkte, waarvan de beveiliging niet meer werd ondersteund. De auditor bracht advies uit aan de certificatiecommissie om de conformiteitscertificaten op te schorten. Over de gevraagde scopewijziging wegens een andere toeleverancier adviseerde de auditor tevens negatief.

Kiwa geeft de voor de bediening van de BCT benodigde kaarten uit. Ten behoeve van de certificaatuitgifte is Kiwa recentelijk gehercertificeerd. Op 13 december vond de controleaudit plaats. Deze audit resulteerde in het onder voorwaarden verlengen van het certificaat. Deze voorwaarden zijn begin 2018 opgeheven na het afsluiten van enkele niet-kritische bevindingen door de auditor.

De inspectie heeft de ontstane situatie geanalyseerd en op basis hiervan haar toezichtsprotocol in het kader van PKI aangescherpt, om dergelijke risico's in de toekomst eerder te kunnen identificeren.

4 Bevindingen Inspectie Leefomgeving en Transport

4.1 Opvolging bevindingen/verbeterpunten 2016

Kiwa heeft een *corrective action report (CAR)* opgesteld op basis van de uitkomsten van de audit over 2016. De inspectie heeft de effectiviteit van de genomen maatregelen beoordeeld. In november zijn aan de hand van bewijsstukken 9 bevindingen gesloten, 2 bevindingen bleven open staan. Deze zijn in de audit van maart 2018 alsnog gesloten. Ook de bevindingen uit de realitycheck zeevaartproducten zijn na een follow-up in januari 2018 allen gesloten. Kiwa heeft tot slot inspanning geleverd op de verbeterpunten die de ILT over 2016 had aangegeven.

4.2 Het kwaliteitsmanagementsysteem en audits

Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Kiwa heeft zijn aandacht voor en inzet op kwaliteitsmanagement verhoogd door het aantrekken van een interne kwaliteitscoördinator per september 2017. De inspectie constateert een toename van de kwaliteit van het KMS-beheer, de PDCA-cyclus wordt nu gesloten. Kiwa heeft in 2017 de transitie naar de ISO-norm 9001:2015 voorbereid, met als resultaat een verlenging van het certificaat begin 2018. Het toevoegen van een contextanalyse, het uitbreiden van de risicoanalyses en het systematisch inbedden van de managementbetrokkenheid zijn positieve ontwikkelingen die de inspectie heeft waargenomen.

De procedures (hoogste niveau KMS) zijn ter voorbereiding op de ISO-certificering herzien en geactualiseerd. In de werkinstructies (tweede niveau) is nog wel oude terminologie (afdelingsnamen, functienamen, ministerienaam, oude regelingen) aangetroffen tijdens de audit en de realitycheck. Kiwa kon aantoonbaar maken met een opschoonactie bezig te zijn. Actualiteit van de instructies en bruikbaarheid voor de uitvoering zijn essentieel voor een organisatie als Kiwa, die sterk leunt op instructie als beheersingsmechanisme. Omdat voortgang zichtbaar is en de omvang en impact gering wordt ingeschat, neemt de inspectie vanuit het KMS alleen een observatie op.

Audits

De kwaliteit van interne audits en de uniformiteit van de aanpak en toegepaste normering is toegenomen. Kiwa heeft zichtbaar meer aandacht voor het opvolgen en monitoren van auditbevindingen (intern/extern). De interne audits zijn opgezet in lijn met ISO-audits, waarbij de focus ligt op compliance t.a.v. de eisen voor het KMS van een organisatie en minder op de effectiviteit van de primaire processen. Er worden aanvullend wel productcontroles uitgevoerd. Kiwa werkt eraan om de focus van audits te verleggen, onder andere door product- en procesaudits vaker te koppelen en het auditprogramma op te stellen op basis van de risicoanalyse. De inspectie ziet deze ontwikkeling als een versterking van het auditprogramma.

- *Observatie: Op werkinstructieniveau zijn nog op enkele plekken verouderde afdelingsnamen, functienamen en ministerienaam aangetroffen.*

4.3 Kwaliteit dienstverlening

Kiwa heeft de plicht om de taken op vakbekwame wijze en conform gestelde kwaliteitseisen uit te voeren. De kwaliteit van dienstverlening meet de inspectie af aan de aspecten:

- Doorlooptijden;

- Levertijd;
- Bereikbaarheid;
- Klachten en bezwaarschriften;
- Fraudemanagement;
- Eisen aan beschikbaarheid van systemen
- De wijze van aanvraag en afgifte van producten.

De ontvangen kwartaalrapportages en jaarrapportage van Kiwa Register B.V. en ICT-rapportages geven een positief beeld van het niveau van de dienstverlening op deze aspecten. 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 vnl. in wachttijd op informatie van de aanvrager.

Een bevinding is het niet kunnen aansluiten van de aantallen afgegeven producten in de kwartaalrapportages op de jaarcijfers voor de jaren 2015 en 2016 (2017 volgt per juni 2018). Kiwa kon de cijfers desgevraagd niet reproduceren. Als verklaring geeft Kiwa aan dat aanpassingen van besluiten n.a.v. intrekkingen, klachten of bezwaren kunnen leiden tot verschillen. Het niet kunnen aansluiten van de aantallen heeft een relatie met de financiële verantwoording van de compensatieclaims (zie 4.8).

Klantcontact

In 2017 zijn navolgbaar verbeteracties uitgevoerd op basis van branche-overleggen. De klanttevredenheid is enkele maanden gemeten door Kiwa na implementatie van een nieuwe systematiek waarbij de aanvrager digitaal enkele korte vragen krijgt. De cijfers zijn (nog) niet als representatief te beschouwen, maar laten geen bijzondere aandachtspunten zien.

Kiwa stimuleert het digitaal aanvragen van producten en het digitaal kunnen volgen van de aanvraag door de aanvrager. Alternatieve wijzen van aanvragen blijven mogelijk. Kiwa heeft geïnvesteerd in opleidingen voor haar telefonische klantenservice.

Kwaliteit personeel (vakbekwaamheidseis)

In 2017 zijn enkele specialistische medewerkers en enkele tijdelijke krachten uit het primair proces uitgestroomd. Kiwa investeert om deze uitstroom op te vangen in het opleiden van nieuwe specialisten, in automatisering en in het bevorderen van uitwisselbaarheid van operationele medewerkers voor minder complex werk. Opleiding vindt met name 'on-the-job' plaats. Enkele specialisten volgen (juridische) HBO-opleidingen. Specialismen als beveiliging en privacy (m.n. voor de AVG), Europese aanbestedingen en specifieke juridische ondersteuning worden inbesteed via Kiwa N.V. of extern ingehuurd. De inspectie heeft geen opmerkingen over het opleidingsbeleid.

- *Bevinding: De aantallen afgegeven producten in de rapportages sluiten niet aan op elkaar en op de claims. Kiwa kan de rapportages niet reproduceren.*

4.4 Good Governance en fraudemanagement

Good governance

Als zelfstandige uitvoeringsorganisatie dient Kiwa haar interne governance zelfstandig in te richten. De inspectie is van oordeel dat het stelsel van beheersmaatregelen ten behoeve van een goede governance in voldoende mate is vorm gegeven en werkt. De bedrijfsdoelstellingen zijn doorvertaald, risico's zijn in kaart gebracht, beheersmaatregelen zijn vormgegeven en dit alles volgt de PDCA-cyclus. Prominente interne prestatie-indicatoren zijn tijdigheid en juistheid waarmee gestuurd wordt op de

belangrijkste publieke behoefte: de levering van een tijdig en juist product.

Fraude

Kiwa heeft in 2017 officieel 3 externe fraudes aan de inspectie gemeld. Over 2017 constateert de inspectie tekortkomingen in de procedure fraudebeheersing, dit betreft de conceptstatus van de procedure en het feit dat taken niet belegd zijn bij functionarissen. Hierdoor zijn er fraudegevallen, welke Kiwa Register tegenkomt bij het beoordelen van door aanvragers aangeleverde documenten, niet altijd gemeld. Verder zijn nog niet voor alle bestaande leveranciers de fraudebeheersingsmaatregelen contractueel vastgelegd. Kiwa heeft het onderwerp fraudemanagement zelf ook geïdentificeerd als risicovol en een interne audit op dit onderwerp om die reden vervroegd. De opvolging van de interne bevindingen, waaronder het niet melden, was ten tijde van de ILT-audit nog niet afgerond.

De inspectie heeft geconstateerd dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan volledigheidscntrole op waardepapieren, een analyse op eventueel ontbrekende waardepapieren wordt niet uitgevoerd. Een eigen onderzoek van Kiwa op inkopen heeft tot een CAR geleid ten aanzien van de volledigheid. De waardepapieren zijn bij enkele producten de basis voor productie.

De inspectie heeft waargenomen dat de logo's en ondertekeningen voor producten niet aangepast zijn aan de nieuwe naam van het ministerie. Er is met goedkeuring van de inspectie gekozen voor het opmaken van oude voorraden waardepapieren. Omdat op meerdere plekken stempels, handtekeningen en logo's zijn vastgelegd, benadrukt de inspectie het belang van het beoordelen van de gevolgen van de migratie per product, zodat de waardekenmerken op de afgegeven producten wel in lijn met elkaar blijven.

- *Bevinding: Tekortkomingen in de opzet en werking van het fraudebeheersingsproces.*
- *Bevinding: De volledigheid van waardepapieren kan niet worden gegarandeerd.*
- *Observatie: Oude logo's en ondertekeningen worden nog gebruikt. De migratie van verschillende waardekenmerken dient in lijn te blijven.*

4.5 Afhandeling klachten en bezwaar (en juridische kennis)

Klachten

Ten aanzien van de procedure van klachtenafhandeling oordeelt de inspectie positief. Het aantal klachten is toegenomen, maar zit onder de daarvoor gestelde norm van 1%. Over 2017 bedroeg het aantal geregistreerde klachten 375, waarvan er 271 betrekking hadden op de digitale tachograaf. Er is een verstoring geweest in de afgifte van digitale tachograafkaarten, wat leidde tot deze opvallende toename van klachten. Het aantal klachten is ca. 0,2% ten opzichte van het aantal afgegeven producten.

Bezwaar

Bezwaren worden door de inspectie afgehandeld. De uitwisseling van casusgerichte informatie tussen de inspectie en Kiwa verloopt conform afspraak, behalve dat Kiwa niet altijd beschikt over de terugkoppeling van de afgehandelde bezwaarzaken. Over 2017 bedroeg het aantal bij de inspectie afgehandelde bezwaren 161. Het percentage toegekende bezwaren (het aantal is 7) valt binnen de daartoe gestelde norm van 5% van de binnengekomen bezwaren namelijk ca. 4,3 %. Het moment van binnenkomst en van afhandeling valt soms niet in het zelfde jaar.

Opvallend is het hoge percentage bezwaren dat wordt ingetrokken door de klant tijdens het afhandelingsproces (ongeveer 45%). Veelal is dit een gevolg van het in de

bezwaarfase alsnog positief beschikken op een eerdere afwijzing. Redenen voor deze heroverweging zijn vaak; een andere juridische afweging, het meewegen van bijzondere omstandigheden of het leveren van extra bewijsmateriaal in de bezwaarfase door de aanvrager. Dit is Kiwa soms niet verwijtbaar. Motivatie van de besluiten is wel een aandachtspunt. Dit is in de realitycheck ook naar voren gekomen.

Kiwa volgt de suggesties tot heroverweging en evt. instructies van de inspectie in de bezwaarfase altijd op. Belangen en verantwoordelijkheden van de aanvrager, de taakuitvoerder en de mandaatverlener zijn op dit punt verschillend en moeten nauwkeurig worden afgewogen. Kiwa dient oog te houden voor het publieke belang dat aan de taakuitvoering verbonden is. Er is vanuit de bezwaarafhandeling op tactisch niveau weinig overleg over het afwegingskader en de motivering. Afstemming zou de wederzijdse begripsvorming kunnen versterken en grenzen kunnen verduidelijken, waardoor het percentage intrekkingen wellicht kan worden verminderd.

Juridische kennis

In 2017 hebben personele wisselingen geleid tot extra en dubbele vragen aan de inspectie, waardoor er twijfel ontstond binnen de ILT over de borging van (wets)kennis binnen Kiwa. Kiwa heeft hier inmiddels zelf lessen uit getrokken en heeft maatregelen genomen om kennis minder persoonsgebonden te maken. Vragen aan de inspectie worden intern besproken om onnodige (dubbele) belasting te voorkomen, vervolgens gesteld via een uniform formulier, de terugkoppeling van de inspectie wordt geregistreerd en het aantal contactpersonen binnen Kiwa is teruggebracht. Daarnaast wordt geïnvesteerd in extra juridisch geschoolde specialisten en het vormen van duo's. Het auditteam beoordeelt deze beheersmaatregelen als positief en verwacht dat hierdoor in 2018 de kennisborging wordt versterkt en het aantal vragen aan de inspectie wordt beperkt.

- *Observatie: De PDCA-cyclus kan versterkt worden door tactisch overleg tussen de juridische functie van de inspectie en Kiwa over bezwaarzaken, afwegingskaders en motivering.*
- *Observatie: Kiwa beschikt niet over de terugkoppeling van alle afgehandelde bezwaarzaken.*

4.6 Vertaling wet- en regelgeving

Een juiste, tijdige en volledige vertaling van wet- en regelgeving in procedures en instructies, productspecificaties en ICT is noodzakelijk om de juistheid van de afgegeven documenten te kunnen garanderen. In de vorige audit (jaar 2016) is de beheersing van de implementatie van wet- en regelgeving als onvoldoende beoordeeld. In de loop van het jaar kon de bevinding nog niet worden gesloten.

Kiwa heeft inmiddels het proces van implementatie van wet- en regelgeving geactualiseerd. Kiwa houdt zelfstandig de (aankomende) wijzigingen in wet- en regelgeving in de gaten door middel van abonnementen, rss-feeds en haar netwerk, waaronder de inspectie. De verantwoordelijkheidsverdeling en de stappen die worden doorlopen in het proces door de verschillende afdelingen van Kiwa is helderder gemaakt, waaronder de tijdige implementatie in ICT. Er is een standaard impactanalyse en uitvoeringswijze van de HUF-toets¹ richting het ministerie.

Doorvertaling van wijzigingen blijft echter kwetsbaar omdat de verwerking van wijzigingen in verschillende instrumenten plaatsvindt (procedures KMS, (concept)productbronboek, werkinstructies, ICT, website) en de verantwoordelijkheid

¹ Handhaafbaarheid- en uitvoerbaarheidstoets.

hiervoor is verspreid over alle afdelingen en functionarissen. Er is beperkt regie (bijv. door proceseigenaar, productmanager) op wijzigingen in de werkinstructies terwijl dit wel met de overige instrumenten in lijn moet zijn. De inspectie heeft in de realitycheck geconstateerd dat voor de behandelaars niet altijd op een simpele manier de toetsingscriteria vanuit alle relevante, specifieke en actuele wettelijke voorschriften te zien zijn (in instructies, ICT, PBB), waardoor een verhoogd risico op het niet toepassen van de juiste toetsingscriteria ontstaat. Welke toetsingscriteria zijn toegepast is ook niet altijd uit het dossier te herleiden. (zie 4.11).

- *Bevinding: Doorvertaling wet- en regelgeving in vele instrumenten en hierdoor zoeken voor de behandelaar. Dit vergroot de kans op het niet juist toepassen van alle toetsingscriteria. Uit dossiers is het toepassen van alle toetsingscriteria niet altijd navolgbaar.*

4.7 Gegevensbeheer, privacy & beveiliging

Het ICT-landschap dat Kiwa heeft ingericht moet voldoen aan wettelijk eisen en aanvullende overeengekomen eisen. Vier belangrijke aspecten spelen een rol; performance van de systemen, beveiliging, privacy en gegevensbeheer.

De bereikbaarheid van (informatie uit) de systemen valt binnen de gestelde prestatienormen van beschikbaarheid. Grote performance-incidenten worden opgeschaald naar MT-niveau. Er heeft één opvallende performanceverstooring plaatsgevonden. Dit heeft te maken met een systeemmigratie voor afgifte van digitale tachograafkaarten. Tekortkomingen i.r.m. de PKI-hercertificering zijn tijdig afgehandeld, waardoor een dreigende performanceverstooring (voor BCT) kon worden afgewend (zie 3.3).

De implementatie van de GDPR/AVG die per 25 mei moet zijn afgerond, verloopt projectmatig onder regie van binnen Kiwa NV aangestelde experts. Kiwa stelt systematisch vast aan welke AVG-eisen moet worden voldaan en welke maatregelen genomen dienen te worden om AVG-compliant te zijn. Hiermee lijkt Kiwa voldoende in control op het implementatietraject. Het proces om datalekken te identificeren en te melden is ingericht en er wordt conform gewerkt. In 2017 zijn twee datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ten aanzien van beveiliging, privacy en gegevensbeheer zijn er in opzet voldoende maatregelen om de risico's te mitigeren. Risicoanalyses worden uitgevoerd volgens de CIA methode (Confidentiality, Integrity en Availability) opgesplitst naar MAPGOOD-risico's (Mensen, Apparatuur, Programmatuur, Gegevens, Organisatie, Omgeving, Diensten). De daaruit volgende risico's leiden tot te nemen risico mitigerende maatregelen. Jaarlijks worden deze maatregelen gereviewd en daarover wordt gerapporteerd. Een wenselijke verbetering is dat over individuele maatregelen expliciet wordt gerapporteerd. Het is nu niet navolgbaar welke maatregelen zijn genomen en in hoeverre deze effectief zijn.

Er zijn rapportages van autorisatiecontroles, maar deze zijn ongedateerd en geven geen inzicht in een integrale beoordeling van alle toegekende rollen i.r.m. bevoegdheden van functionarissen.

- *Bevinding: De geleverde rapportages over de autorisatiecontroles zijn niet toereikend om van alle toegekende rollen voor alle functionarissen vast te stellen. De rapportages beperken zich tot controle van uit dienst gaande medewerkers en zijn niet gedateerd.*

- *Observatie: Versiehistorie en geldigheidsduur ontbreken in het informatiebeveiligingsbeleid.*
- *Observatie: Inzicht in de voortgang en effectiviteit van individuele maatregelen vanuit de risicoanalyse ontbreekt (alleen beschikbaar op hoog abstractieniveau).*

4.8 Financiële verantwoording Kiwa NV en Kiwa Register BV

De inspectie volgt de financiële ontwikkeling van de Acta Holding, Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. op het aspect continuïteit. Indien daartoe aanleiding bestaat stelt de inspectie verdiepingsvragen. De inspectie ontvangt jaarlijks verschillende (geconsolideerde) financiële documenten en een onderbouwing van aan Kiwa toekomstige compensaties. Voor een deel van de geconsolideerde informatie (ACTA niveau) verschaft de accountant van ACTA Holding B.V. aanvullende zekerheid. De verantwoordingscyclus van Kiwa sluit niet volledig aan bij de toezichtcyclus van de inspectie en loopt hierdoor een jaar achter. De continuïteit van Kiwa N.V. en Kiwa Register B.V. is op basis van de ontvangen financiële gegevens 2016 en voorgaande jaren geen aandachtspunt.

De inspectie heeft over het boekjaar 2017 verzocht om een gesprek met de externe accountant over de opdracht en de controleaanpak. Het gehanteerde stelsel met 403-verklaringen en consolidaties zorgt ervoor dat de inspectie beperkt inzicht heeft in de financiële prestaties van Kiwa Register B.V. en Kiwa N.V..

Een aantal aandachtspunten vormen aanleiding voor het verzoek tot dit gesprek.

- Kiwa kan de cijfers van de aantallen producten niet aansluiten (zie 4.3). Het aantal afgegeven producten vormt de basis voor financiële compensatieafspraken tussen Kiwa en de inspectie. De productiecijfers in het jaarverslag sluiten niet aan op de productiecijfers in de kwartaalrapportages. De cijfers uit de kwartaalrapportages sluiten evenmin aan op de compensatieclaims die de inspectie per maand heeft ontvangen.
- Met ingang van boekjaar 2016 is Kiwa van externe accountant is gewisseld.

De accountant van Kiwa heeft de vragen van de inspectie via de mail afdoende beantwoord.

4.9 Verzekeringen

Kiwa dient als waarborg voor continuïteit adequaat verzekerd te zijn voor de navolgende risico's: beroepsaansprakelijkheid, bedrijfsaansprakelijkheid en verlies van en schade aan bedrijfsinventaris.

Tijdens de audit is waargenomen dat de verzekering van Kiwa Register b.v. gelijk is gebleven sinds start van de taakuitvoering. Er is geen relatie aangebracht tussen de risicoanalyse, risicobeheersing en -adaptatie en de verzekering. De inspectie neemt hierover een bevinding op. Kiwa dient inzichtelijk te maken dat de verzekering toereikend is om de risico's (waaronder incidenten) in de huidige omstandigheden op te vangen.

Bevinding:

- *De toereikendheid van de verzekering is niet vast te stellen. Een ontoereikende verzekering kan een bedreiging vormen voor de continuïteit.*

4.10 Realitycheck perceel Land

Met realitychecks wordt met behulp van een gegevensgerichte controle de werking van het systeem getoetst, waarbij de inspectie kan vaststellen of wet- en regelgeving volledig, juist en tijdig is verwerkt in systemen, producten en werkbeschrijvingen. Over 2017 is een realitycheck uitgevoerd op de verschillende BCT-kaarten (waaronder intrekking, schorsing en inname), vergunningen taxi, ondernemingsvergunningen, communautaire vergunning voor busvervoer, vergunning geregeld (internationaal EU) vervoer, de verschillende digitale tachograafkaarten en afgifte erkenning uitzendbureaus.

De realitycheck heeft uitgewezen dat het afgifteproces zelf beheerst verloopt. De realitycheck heeft twee bevindingen aan het licht gebracht, die alle twee als tekortkoming zijn bestempeld wegens een risico van het op lange termijn mogelijk leiden tot een verkeerde productuitgifte of kwaliteits- en/of continuïteitsproblemen. Er zijn in de deelwaarneming geen onrechtmatige producten aangetroffen, maar wel één (1) product waarvan op basis van het dossier niet met zekerheid is te stellen dat deze juist is afgehandeld.

Rode draden uit de bevindingen zijn:

- Het Kwaliteitmanagementsysteem is in een aantal processen niet up-to-date of niet helder genoeg.
- De communicatie zowel intern als extern (met de ILT, met de aanvrager en op de Kiwa-website) behoeft verbetering.

De uitkomsten van de realitycheck zijn besproken met Kiwa, de te nemen maatregelen worden gevolgd. Er zijn tevens 14 observaties meegegeven, die Kiwa kan analyseren en oppakken ter verbetering.

In bijlage A zijn alle bevindingen opgenomen.

5 Resultaten contacten met Kiwa

5.1 Algemeen

In 2016 is het contact met Kiwa onder regie van één portefeuille houdende directeur binnen de inspectie belegd. Personele verschuivingen binnen de inspectie en binnen Kiwa vereisten in 2017 en vereisen ook komend jaar verdere inrichting van het afstemmechanisme.

De afspraken over de periodieke afstemming lopen goed. Overleg tussen de inspecteur-generaal en de gemandateerde/directie Kiwa N.V. heeft door omstandigheden niet in 2017, maar begin 2018 plaatsgevonden.

Bij de afwikkeling van twee incidenten is het contact tussen de inspectie en Kiwa tijdelijk geïntensiveerd, waarbij afspraken gemaakt zijn over de te nemen maatregelen en extra rapportages. (Dreigende) incidenten die kwaliteit of continuïteit van de taakuitvoering raken, dienen door Kiwa onverwijld gemeld te worden.

5.2 ILT Domein Luchtvaart

Kiwa heeft periodiek overleg gevoerd met het ILT domein Luchtvaart. Er zijn geen bijzonderheden te melden.

5.3 ILT Domein Scheepvaart

Vertegenwoordigers van ILT/Scheepvaart hebben in januari 2017 deelgenomen aan de toezichtsaudit/realitycheck en gedurende het jaar de follow-up beoordeeld.

Kiwa heeft periodiek overleg gevoerd met het ILT domein Scheepvaart, hier kwamen geen bijzondere noemenswaardigheden uit voort.

5.4 ILT Domein Rail en Wegvervoer

Vanuit het ILT domein Rail en Wegvervoer is er vanuit twee invalshoeken overleg met Kiwa. Een algemeen overleg met Kiwa over uiteenlopende onderwerpen die het wegtransport raken. In 2017 was er o.a. aandacht voor de vergunningverlening internationaal busvervoer, de invoering van de SMART tachograaf en de daaruit voortvloeiende wijzigingen voor de kaartuitgifte, alsmede over het probleem van defecte BCT kaarten.

Daarnaast voert het ILT domein Rail en Wegvervoer periodiek overleg met Kiwa m.b.t. PKI-overheid. In 3.3 is ingegaan op bijzonderheden t.a.v. PKI (ETSI).

Bijlage A

Onderdeel	Bevindingen (B) en observaties (O)	Norm
Opvolging bevindingen/ verbeterpunten 2016	<i>Alle bevindingen zijn afgesloten. De observatie t.a.v. actualiteit van het KMS is wederom geconstateerd en opgeschaald naar bevinding (B1).</i>	
Het kwaliteitsmanagement-systeem en interne audits	Observatie: Op werkinstructieniveau zijn nog op enkele plekken verouderde afdelingsnamen, functienamen en ministerienaam aangetroffen. (O1)	Kiwa waarborgt de kwaliteit van uitvoering van de taken onder andere door te beschikken over een eigen adequaat kwaliteitsborgingssysteem (ISO gecertificeerd)
Kwaliteit dienstverlening	Bevinding: <ul style="list-style-type: none"> Aantallen afgegeven producten in de rapportages sluiten niet aan. (B1) 	Kiwa dient een ordentelijke en voor de inspectie transparante administratie te voeren. Compensatie van Kiwa door IenW wordt berekend op basis van het aantal afgegeven producten waar de compensatieregeling op van toepassing is vergezeld van een accountantsverklaring.
Good Governance en fraudemanagement	Bevindingen: <ul style="list-style-type: none"> Tekortkomingen in de opzet en werking van het fraudebeheersingsproces (B2) De volledigheid van waardepapieren kan niet worden gegarandeerd (B3) Observatie: <ul style="list-style-type: none"> Oude logo's en ondertekeningen worden nog gebruikt. De migratie van verschillende waardekenmerken dient in lijn te blijven. (O2) 	Kiwa zal alle maatregelen nemen (in redelijkheid) om frauduleuze handelingen te voorkomen van haar werknemers, vertegenwoordigers, toeleveranciers, onderaannemers., bij de uitvoering van de taken. Kiwa zal IenW zo spoedig mogelijk informeren bij (vermoeden van) frauduleuze handelingen. - rechtmatige productafgifte, juiste waardekenmerken.
Afhandeling klachten, bezwaar, beroep (juridische kennis)	Observaties: <ul style="list-style-type: none"> De PDCA-cyclus kan versterkt worden door tactisch overleg tussen de juridische functie van de inspectie en Kiwa over bezwaarzaken, afwegingskaders en motivering. (O3) Kiwa beschikt niet over de terugkoppeling van alle 	Tactische informatie-uitwisseling over de kwaliteit van het proces (verloren bezwaar- en beroepsprocedures) uit het informatieprotocol. Beslissingen op bezwaar en rechtelijke uitspraken zijn van

	bezwaarzaken. (O4)	belang voor de inhoud van nog te nemen primaire besluiten. Met betrekking tot door Kiwa genomen primaire besluiten verstrekt de inspectie kopiëren van beslissingen op bezwaar en rechterlijke uitspraken.
Vertaling wet- en regelgeving	Bevinding: Doorvertaling wet- en regelgeving in vele instrumenten en hierdoor zoeken voor de behandelaar. Dit vergroot de kans op het niet juist toepassen van alle toetsingscriteria. Uit dossiers is het toepassen van alle toetsingscriteria niet altijd navolgbaar. (B4)	Kiwa dient de taken uit te voeren conform de daarvoor geldende relevante wet- en regelgeving. Kiwa waarborgt de kwaliteit door taken uit te voeren binnen de eisen uit deze wet- en regelgeving.
Gegevensbeheer, privacy & beveiliging	Bevinding: <ul style="list-style-type: none"> De rapportages van autorisatiecontroles geven geen inzicht in een integrale beoordeling van alle toegekende rollen ir.m. bevoegdheden van functionarissen. (B5) Observaties: <ul style="list-style-type: none"> Versiehistorie en geldigheidsduur ontbreken in het informatiebeveiligingsbeleid (O5) Inzicht in de voortgang en effectiviteit van individuele maatregelen vanuit de risicoanalyse ontbreekt (alleen beschikbaar op hoog abstractieniveau) (O6) 	Kiwa draagt op voet van de ter zake voor de Rijksdienst vigerende geldende voorschriften zorg voor de nodige technische en organisatorische voorzieningen ter beveiliging van zijn gegevens tegen verlies of aantasting en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking van (die) gegevens. BIR 2017 norm 9.2.5 Eisen aan beoordeling van toegangsrechten van gebruikers. Kiwa heeft interne borgingsmechanismen om de risico's op het gebied van continuïteit van de taakuitvoering af te dekken.
Financiële verantwoording Kiwa NV en Kiwa Register BV	Bevindingen: <ul style="list-style-type: none"> 	Kiwa is gehouden aan regels met het oog op sturing, toezicht en informatievoorziening met betrekking tot een rechtmatige, doeltreffende en doelmatige uitoefening van de aan haar opgedragen publieke bevoegdheden en taken.

		<p>Kiwa is verplicht om IenW op diens verzoek inlichtingen te verschaffen, o.a. die informatie die IenW nodig heeft voor verantwoording aan stakeholders, waaronder het parlement.</p> <p>Kiwa dient aan te tonen dat er een onafhankelijke en gescheiden taakuitvoering is binnen Kiwa van de Taken.</p> <p>Kiwa heeft een gescheiden boekhouding en de juiste informatieverzameling ten behoeve van het jaarverslag op de door V&W gevraagde prestatie- indicatoren</p>
Verzekeringen	<p>Bevinding:</p> <ul style="list-style-type: none"> De toereikendheid van de verzekering is niet vast te stellen. Een ontoereikende verzekering kan een bedreiging vormen voor de continuïteit. (B6) 	<p>Kiwa zal zich in ieder geval adequaat verzekerd houden voor de navolgende risico's:</p> <ul style="list-style-type: none"> beroepsaansprakelijkheid (risico's die voortvloeien uit Beroepsfouten); bedrijfsaansprakelijkheid (waaronder aansprakelijkheid voor schade aan personen of zaken die eigendom zijn van IenW); verlies van en schade aan bedrijfsinventaris (waaronder door brand en diefstal)
Realitycheck perceel Land	<p>2 tekortkomingen (maar geen kritische tekortkoming) en 14 observaties.</p> <p>Rode draad (vertaling naar systeem):</p> <p>Kwaliteitssysteem verbeteren – Communicatie (intern en extern) verbeteren</p>	<p>(voldoende waarborgen voor) Rechtmatige productafgifte</p>