



23 september 2026

Q-plan Audit en Inspectie beveiligingsvoorzieningen

voor de Kiwa conformiteitsbepaling van EN 50518

Deze versie vervangt de versie van 2020-07-03

kiwa

23 september 2026

Kiwa Fire Safety & Security

Kiwa Nederland B.V.

Kiwa FSS Certification

Dwarsweg 10

5301 KT Zaltbommel

Tel. 088 998 51 00

NL.infocertification.fss@kiwa.com

www.kiwa.nl

© 2026 Kiwa Fire Safety & Security

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Table of content

1.	Inleiding	4
1.1.	Algemeen	4
1.2.	Toepassingsgebied	4
1.3.	Wettelijk kader	4
1.4.	Kwaliteitsverklaring	5
2.	Terminologie	6
2.1.	Definities	6
3.	Samenvatting onderzoek en controle	7
3.1.	Toelatingsonderzoek	7
3.1.1.	Beoordeling	7
3.1.2.	Rapport toelatingsonderzoek	7
3.1.3.	Review	7
3.1.4.	Certificaatverlening	7
3.2.	Controle onderzoek	7
3.3.	Tekortkomingen	8
3.3.1.	Opvolging van tekortkomingen	8
3.3.2.	Sanctie procedure	8
4.	Rapportage over het schema	9
5.	Kwalificatie certificatiepersoneel	10
	BIJLAGE-I: Model certificaat	11

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Certificatiewerkzaamheden van NEN-EN 50518 worden uitgevoerd op basis van NEN-EN-ISO/IEC 17065. Uitvoering van de certificatiewerkzaamheden vindt plaats conform het Kiwa QMS. Hierbij zijn tevens de volgende openbare documenten van toepassing:

- Algemene voorwaarden voor het uitvoeren van opdrachten;
- Kiwa reglement voor certificatie.

Dit Q-plan bevat de randvoorwaarden die door Kiwa worden gehanteerd bij certificatie op basis van NEN-EN 50518 "Monitoring and Alarm Receiving Centre". Uitvoering van de audits en inspecties vindt plaats conform NEN-EN-50518. In dit Q-plan worden geen aanvullende eisen gesteld. Het Q-plan geeft enkel invulling aan de volgende items die niet in NEN-EN-50518 zijn vastgelegd.

- Samenvatting beoordelingstraject (onderzoek en controle) (hoofdstuk 3)
- Kwalificatie-eisen certificatiepersoneel (hoofdstuk 4)
- Het model certificaat (bijlage I)

Dit Q-plan is een rebranding en aanpassing naar EN 50518:2019 + A1:2023 middels het nieuwe template certificaat zonder inhoudelijke wijzigingen van het Q-plan Audit en Inspectie beveiligingsvoorzieningen van 3 juli 2020.

1.2. Toepassingsgebied

NEN-EN 50518 bevat de eisen voor het monitoren, ontvangen en het afhandelen van alarmberichten die zijn gegenereerd door alarm systemen betreffende brand, veiligheid, security en non-security.

1.3. Wettelijk kader

NEN-EN 50518 bevat de eisen voor het monitoren, ontvangen en het afhandelen van alarmberichten die zijn gegenereerd door alarm systemen betreffende brand, veiligheid, security en non-security.

In artikel 20 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) is aangegeven dat een beveiligingsorganisatie die werkzaamheden verricht als bedoeld in artikel 3, onderdeel b, een geldig en passend certificaat moet kunnen overleggen dat is afgegeven door een certificerende instantie. Het certificaat moet zijn afgegeven op basis van:

- het CCV Certificatieschema Particuliere Alarmcentrales; of
- De norm EN 50518 met de volgende aanvullende eisen:
 - o Een klachtenregister conform artikel 18 van de Rpbr
 - o Het voldoen aan opleidingseisen en kwalificaties van de alarminstallateurs en alarmcentralisten zoals bedoeld in artikel 11 en 11a van de Rpbr
 - o Het voorzien in de randvoorwaarden om te kunnen voldoen aan de in artikel 19 van de Rpbr gestelde eisen aan de afstemming met de politie;
 - o Het voldoen van databeheer en de ruimte van het databeheer aan de toepasselijke onderdelen van de managementsysteemstandaarden ISO 27001; en
 - o Beheersing van de Nederlandse taal door de alarmcentralisten op ten minste het niveau B2 van de Common European Framework of Reference for Languages en bekend zijn met de voor de taakuitvoering toepasselijke Nederlandse regelgeving de infrastructuur van organisaties die actie ondernemen op de alarmsignalen.

Deze aanvullende eisen zijn onderdeel van de certificatiebeoordeling door Kiwa

Bij beoordelingen die buiten Nederland worden uitgevoerd, wordt voorafgaand aan de beoordeling aan de (aankomend) certificaathouder gevraagd om het eventueel van toepassing zijnde lokale wettelijke kader/wettelijke eisen schriftelijk kenbaar te maken. Indien deze wettelijke eisen onderdeel dienen te zijn van de conformiteitsbeoordeling legt Kiwa FSS Certification dit schriftelijk vast in de overeenkomst en zal dit onderdeel zijn van de conformiteitsbeoordeling.

23 september 2026

1.4. Kwaliteitsverklaring

De op basis van dit Q-plan af te geven kwaliteitsverklaringen worden aangeduid als Kiwa-productcertificaat. Een model productcertificaat is ter informatie in bijlage-I opgenomen.

2. Terminologie

2.1. Definities

In dit Q-plan zijn de volgende termen en definities van toepassing:

- **Controleonderzoek:** het onderzoek dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de MARC bij voortduring voldoet aan de eisen uit NEN-EN 50518;
- **MARC:** monitoring and alarm receiving centre; continuously manned centre where information concerning the status of one or more Alarm System is reported, and additionally where the status of one or more Alarm Transmission System is monitored
- **Productcertificaat:** een document, dat een verklaring van Kiwa inhoudt, dat de MARC geacht wordt te kunnen voldoen aan de eisen uit NEN-EN 50518;
- **Rpbr:** Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.
- **Toelatingsonderzoek:** De initiële beoordeling van een MARC ten behoeve van de eerste afgifte van een certificaat. om vast te stellen dat de MARC voldoet aan de eisen uit NEN-EN 50518;
- **4 O's en E:** Oorzaak, Omvang, Oplossing, Operationaliteit en Effectiviteit

3. Samenvatting onderzoek en controle

In dit hoofdstuk is de samenvatting gegeven van het bij certificatie uit te voeren:

- **toelatingsonderzoek:** het onderzoek om vast te stellen dat de MARC voldoet aan alle van toepassing zijnde in de NEN-EN 50518 gestelde eisen wordt voldaan;
- **controleonderzoek:** het onderzoek dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de gecertificeerde MARC bij voortduring aan alle van toepassing zijnde in de NEN-EN 50518 gestelde eisen voldoet; daarbij is tevens aangegeven met welke frequentie controleonderzoek door de certificatie-instelling (CI) moet worden uitgevoerd;

3.1. Toelatingsonderzoek

3.1.1. Beoordeling

Het toelatingsonderzoek vindt plaats aan de hand van de in NEN-EN 50518 opgenomen (product)eisen en omvat:

- Een onderzoek naar de uitgevoerde Risico analyse
- Een onderzoek naar het voldoen aan de bouwkundig eisen;
- Een onderzoek naar de alarmsystemen van de MARC;
- Een onderzoek naar de energievoorzieningen;
- Een onderzoek naar het alarm management systeem;
- Een onderzoek naar uitvoering van werkzaamheden door de MARC;
- Een onderzoek naar leiderschap, bestuur, management en personele bezetting.

De beoordelingen worden uitgevoerd door interviews en door observaties.

3.1.2. Rapport toelatingsonderzoek

Kiwa FSS Certification legt de bevindingen van het toelatingsonderzoek vast in een rapport. Het rapport moet aan de volgende eisen voldoen:

- volledigheid: het rapport doet een uitspraak over alle in NEN-EN 50518 gestelde eisen;
- traceerbaarheid: de bevindingen waarop uitspraken zijn gebaseerd moeten traceerbaar zijn vastgelegd;
- basis voor review en beslissing: De Reviewer en de Beslisser (Decision maker/DM) moeten hun beslissing kunnen baseren op de in het rapport vastgelegde bevindingen.

3.1.3. Review

Na rapportage van het toelatingsonderzoek worden de resultaten voorgelegd aan een daartoe gekwalificeerde reviewer. Deze dient de resultaten van de review traceerbaar vast te leggen. De reviewer mag zelf niet bij het certificatieonderzoek betrokken zijn geweest.

3.1.4. Certificaatverlening

Na afronding van het toelatingsonderzoek en review worden de resultaten voorgelegd aan een daartoe gekwalificeerde beslisser. De beslisser mag zelf niet bij het certificatieonderzoek betrokken zijn geweest. De beslisser beoordeelt de resultaten en stelt vast of het certificaat kan worden verleend, of dat aanvullende gegevens en/of onderzoeken nodig is voordat het certificaat kan worden verleend. De beslissing moet traceerbaar zijn vastgelegd. Indien certificatie kan worden verleend, wordt een productcertificaat afgegeven conform het model dat in bijlage-I is opgenomen.

3.2. Controle onderzoek

Nadat certificatie is verleend vindt jaarlijks een controleonderzoek plaats in de MARC. Tijdens dit onderzoek wordt de MARC op alle onderdelen van NEN-EN 50518 beoordeeld (zoals bij het toelatingsonderzoek), de resultaten van het controleonderzoek worden vastgelegd in een beoordelingsrapport en op dit rapport wordt review uitgevoerd (zie ook 3.1). Indien er een wijziging is in de certificatie-beslissing dient de DM deze beslissing te nemen en het besluit traceerbaar vast te leggen. Indien er geen wijziging is in certificatiebeslissing dan hoeft er geen beslissing door de DM plaats te vinden.

3.3. Tekortkomingen

Indien er tijdens het onderzoek tekortkomingen worden vastgesteld dan worden deze met de klant besproken en vastgelegd. Deze tekortkomingen kunnen worden vastgesteld op de normelementen uit NEN-EN 50518 en op artikel 20 van de Rpbr.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Kritische tekortkomingen (KT): Dit zijn tekortkomingen die direct de kwaliteit van het product nadelig kunnen beïnvloeden
- Niet kritische tekortkomingen (T): Dit zijn tekortkomingen die geen directe invloed hebben op de kwaliteit van het product.

3.3.1. Opvolging van tekortkomingen

De opvolging van tekortkomingen is als volgt:

- Indien sprake is van Kritische tekortkomingen dient een 7 werkdagen een Plan van Aanpak te worden ingediend op basis van de 4 O's (oorzaak, omvang, oplossing en operationaliteit. Het plan van Aanpak dient binnen 7 dagen te worden beoordeeld door de CI. Bij akkoord dienen de corrigerende maatregelen binnen 3 maanden te worden ingeleverd op basis van het Plan van Aanpak. Ter verificatie kunnen extra audits/inspecties worden uitgevoerd door Kiwa.
- Indien sprake is van Niet kritische tekortkomingen dient de klant hierop te antwoorden conform de 4 O's en E (effectiviteit) methodiek. Afwijkingen dienen binnen drie maanden aantoonbaar te zijn hersteld.

3.3.2. Sanctie procedure

Bij het niet voldoen aan de eisen worden door Kiwa maatregelen genomen conform het sanctiebeleid zoals beschreven in het Kiwa Reglement voor Certificatie. Het Kiwa Reglement voor Certificatie is beschikbaar via de website van Kiwa.

4. Rapportage over het schema

Ten minste jaarlijks rapporteert de Scheme-manager over de uitgevoerde certificatiwerkzaamheden. In deze rapportage moeten de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- basis mutaties in aantal certificaten (nieuw/vervallen);
- aantal uitgevoerde controles in relatie tot de vastgestelde frequentie;
- resultaten van de controles;
- opgelegde maatregelen bij tekortkomingen;
- ontvangen klachten van derden over gecertificeerde producten.

5. Kwalificatie certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- Site assessor (**SAS**): belast met de uitvoering van de beoordeling;
- Reviewer (**RV**): belast met het uitvoeren van reviews;
- Decision maker (**DM**): belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

NEN-EN 50518 stelt geen eisen met betrekking tot kwalificatie aan het certificatiepersoneel. Het betrokken certificatiepersoneel moet voldoen aan de algemene kwalificatie-eisen zoals Kiwa deze stelt en aan de specifieke kwalificatie-eisen zoals Kiwa deze stelt met betrekking NEN-EN 50518.

BIJLAGE-I: Model certificaat

Certificaat

Productcertificaat

«Nummer»-«Certificate_version_no»

kiwa

Uitgegeven:	«INT_IssueDateYYYYMMDD»	
Geldig tot:	Onbepaald	
Pagina:	1 van 2	

Monitoring and Alarm Receiving Centre

Verklaring van Kiwa

Met dit, conform het Kiwa-Reglement voor Certificatie, afgegeven productcertificaat verklaart Kiwa dat op grond van de initiële beoordeling alsmede periodieke beoordelingen het gerechtvaardigd vertrouwen aanwezig is dat door

«Last_name»

geleverde dienst voldoet aan de eisen gesteld in de NEN EN 50518:2019+A1:2023 Monitoring and Alarm Receiving Centre.

Kiwa Nederland B.V. geeft het certificatiemerk in licentie aan «Last_name» voor de onder certificaat uitgevoerde dienst.

Ondertekening

	
Wim van Loon Managing Director Nederland	

Dit certificaat blijft eigendom van Kiwa. Openbaarmaking van het certificaat is toegestaan. Gebruikers van de dienst kunnen de status van een geldig certificaat nagaan op www.kiwafsa.nl. De geldigheid van de accreditatie kan nagegaan worden bij de accreditatieinstelling (www.rva.nl).



Kiwa Nederland B.V.
Sir Winston Churchilllaan 273
Postbus 70, 2288 AB Rijswijk
Tel. 088 998 44 00
www.kiwa.nl

Onderneming
«Last_name»
«Street_1»
«Postal_code» «Town»
«Homepage»

Overige informatie kaart
onderlijst vrij invulbaar maken

Uitgevoerd door:
Kiwa PSB Certification
NL.info@certification.fsa@kiwa.com
www.kiwafsa.nl

Monitoring and Alarm Receiving Centre

Certificaat

«Nummer»-

«Certificate_version»

Scope(s) category I	
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Intrusion & Holdup Alarm systems (I&HAS)
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Video Surveillance Systems (VSS) for security applications
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Access Control Systems (ACS) for security applications
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for people monitoring, lone workers and object tracking systems for security applications
Scope(s) category II	
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Fire Alarms Systems (FAS)
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Fixed Firefighting Systems (FFS)
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Social Alarm Systems (SAS)
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for audio/video door entry systems
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for Video Surveillance Systems (VSS) for non-security applications (traffic flow)
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for people monitoring, lone workers and object tracking systems for non-security applications
☐	Alarm Receiving Centre (ARC) for lifts emergency systems
Monitoring of interconnections	
☐	Monitoring Centre (MC) for Alarm transmission systems (ATS)
Remote location for data processing equipment	
☐	Remote location for data processing equipment (RCT and/or AMS)