

RISICOGESTUURD TOEZICHT

(ON)EERLIJK?

De ene keurmeester is de andere niet. Sommige keurmeesters werken zeer nauwgezet en checken alles zorgvuldig. Andere zijn nonchalanter, vergeten weleens iets. Is het dan wel logisch om op iedereen evenveel te letten? De RDW vindt van niet. Daarom houdt de organisatie risicogestuurd toezicht. Welke dilemma's komen daarbij kijken?

In april startte de RDW met een andere manier van toezicht houden: vooral controleren op plekken waar het risico op fouten groter is. Er werd altijd al risicogestuurd toezicht gehouden op bedrijfsniveau, maar nu zoomde de RDW verder in en stuurt sinds een half jaar ook op keurmeester-niveau.

Steekproeven

De RDW moet bij 3 procent van de APK-keuringen een steekproef doen. Als de keurmeester een

fout heeft gemaakt, krijgt hij strafpunten. Voor kleine fouten kan dat een half punt zijn en bij grote fouten soms wel twee of drie strafpunten. "Die tellen mee voor de cusumstand die we van elke APK-keurmeester bijhouden. Komt die stand boven tien punten, dan volgen sancties. Bijvoorbeeld een tijdje niet mogen keuren, of verplicht opnieuw examen doen. Als de steekproefcontroleur geen fouten vindt, gaat er na een steekproef 0,4 van de cusumstand af," zegt Hens Peeters Weern, manager Toezicht Erkenningen.

Gedragsverandering

Steekproeven zijn natuurlijk geen doel op zich. "We willen ermee stimuleren dat keurmeesters nauwgezet werken. Veel keurmeesters werken al heel nauwgezet en vallen bij een steekproef nooit door de mand. We bedachten toen: zouden we onze energie niet beter kunnen steken in de keurmeesters die vaker fouten maken? Zou



het helpen als zij vaker een signaal krijgen dat ze zich moeten verbeteren?" Dat is de kern van risicogestuurd toezicht: wie fouten maakt, krijgt vaker controles.

Ongelijke behandeling?

Risicogestuurd toezicht kent ook dilemma's. De ene keurmeester meer controleren dan de andere, is dat geen ongelijke behandeling? "Dat hoorde ik in het begin inderdaad wel van keurmeesters terug. Ze waren een beetje bang voor het nieuwe systeem. Toen hebben we uitleg gegeven en hier en daar nog wat regels aangepast. Uiteindelijk is dit een plan waar iedereen het mee eens is," vertelt Boudewijn Hamel, voorzitter Stichting Overlegorgaan APK. Hens Peeters Weem vult aan: "Ik hoor ook dat ze het nu juist eerlijker vinden. En wie een hoge cumusstand heeft, krijgt – doordat hij vaker controle krijgt – ook in korte tijd veel kansen om die cumusstand omlaag te brengen." Steekproefcontroleurs krijgen soms wel de reactie: 'goh, ben je er nu alwéér?' Als dat een serieuze klacht is, geeft de steekproefcontroleur dit door aan het APK Centrum Nederland van de RDW. Zij zoeken uit of de keurmeester echt te vaak controle heeft gehad.

In de luwte

Een ander dilemma: zullen de keurmeesters die nu minder controles krijgen, nonchalanter

gaan werken? Ze liggen niet meer onder een vergrootglas en zouden makkelijk kunnen denken: 'ik heb het altijd goed gedaan, dus ik hoef minder goed op te letten'. "Of dat gebeurt, kunnen we nu nog niet weten, dat moet de tijd leren. Maar wat ik al wel kan zeggen, is dat een keurmeester altijd controles zal blijven krijgen. Wie een tijd geen steekproef heeft gehad, krijgt vanzelf meer en meer prioriteit in de software die de steekproeven berekent. Wat dat betreft is het een heel eerlijk systeem. We hebben dit ook samen met erkenninghouders en keurmeesters uit het hele land ontwikkeld."

Effect zichtbaar

De RDW merkt nu de eerste effecten van risicogestuurd toezicht al. Sinds april komen er bij steekproeven meer fouten omhoog. "Dat is logisch, nu we meer controleren bij 'nonchalante' keurmeesters die veel fouten maken. Op den duur zal deze beweging om gaan buigen. Dan hebben deze keurmeesters zo vaak een signaal gekregen dat ze zich moeten verbeteren, dat het niet anders kan dan dat ze dat ook gaan doen. Wanneer die verbetering van de kwaliteit zichtbaar wordt, weten we niet precies. Gedragsverandering laat zich lastig voorspellen. Zelf denk ik dat het ongeveer twee jaar zal duren," zegt Peeters Weem.

HENS PEETERS WEEM, MANAGER TOEZICHT ERKENNINGEN

"Landen om ons heen organiseren de APK anders dan Nederland. Daar voert de overheid via speciale keuringsbedrijven de APK uit. In ons land ligt de uitvoering grotendeels bij de branche zelf, de APK-keurmeesters van autobedrijven. De RDW houdt daar toezicht op, uit naam van het ministerie. Ons doel is te zorgen dat de overheid het gewenste hoge kwaliteitsniveau krijgt. Door extra aandacht te geven aan de keurmeesters die fouten maken, hopen we de algehele kwaliteit van de APK verder te verbeteren."

BOUDEWIJN HAMEL, VOORZITTER STICHTING OVERLEGORGAAN APK

"We zien dat de meeste fouten gemaakt worden bij de bedrijven die af en toe keuren. De bedrijven die meerdere APK's op een dag doen, hebben het keuren in het algemeen goed in de vingers. De uitvoering vraagt routine en oplettendheid. Veel bedrijven combineren keuringen met onderhoud. Daarmee vergroot je het risico op vergissingen. Eigenlijk is de grootste fout: er niet genoeg tijd voor nemen. De meeste missers zijn kleine dingen, maar je moet er wél even aan denken. Bijvoorbeeld een gescheurde stofhoes of een vergeten adviespunt. Als je die over het hoofd ziet, scoor je onnodig maluspunten. Bovendien is het slecht voor de verkeersveiligheid en er blijft ook een commerciële kans liggen voor het bedrijf: in dit voorbeeld het vervangen van de stofhoes."

