



Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
t.a.v. mevrouw drs. H.J. Beentjes
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Betreft	Ons kenmerk	Datum
Bestuurlijke reactie IBKI op evaluatierapport KWINK groep	IBKI/HRU 23.044	8 november 2023

Geachte mevrouw Beentjes,

De afgelopen maanden heeft de KWINK groep op grondige en zorgvuldige wijze de uitvoering van de wettelijke examentaken door IBKI – examinering van rijinstructeurs, APK-keurmeesters, tachograaf-technici en LPG-technici - in de periode 2018-2022 geëvalueerd. De onderzoekers hebben alle relevante beleidsdocumenten geraadpleegd, ons tijdens een werkbezoek uitvoerig bevraagd, met verschillende medewerkers van IBKI gesproken en tenslotte een grote groep stakeholders - van brancheorganisaties tot opleiders, van rijksgecommitteerden tot bezwarencommissies – geïnterviewd.

Zoals artikel 39 van de Kaderwet ZBO's voorschrijft, heeft de KWINK groep zich geconcentreerd op de beoordeling van de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het functioneren van IBKI als zelfstandig bestuursorgaan. De onderzoekers concluderen dat IBKI haar werk niet alleen doeltreffend uitvoert en daarmee een bijdrage levert aan de verkeersveiligheid, maar ook dat we dat doelmatig doen. Dat laatste leidt de KWINK groep vooral af uit onze tariefontwikkeling: "We constateren dat in de evaluatieperiode de tarieven in absolute zin gelijk zijn gebleven of zelfs zijn gedaald. Ten opzichte van 2015 zijn zelfs zowel de APK-tarieven als de WRM-tarieven gedaald, ondanks inflatie in deze periode (en die met name de afgelopen jaren relatief hoog was)."

Het zal u niet verrassen, dat we met instemming en met trots kennis hebben genomen van de onderzoeksresultaten. Trots vooral op onze examenontwikkelaars, -begeleiders, -organisatoren, -planners en klantcontactmedewerkers die onze examentaken uitvoeren.

De KWINK groep doet niettemin een aantal aanbevelingen, omdat, zoals de onderzoekers schrijven: "...er op diverse onderdelen nog verbeterpotentieel is en doorontwikkeling mogelijk is". Een aantal aanbevelingen heeft betrekking op het ministerie als opdrachtgever en als eigenaar. Die laten we hier buiten beschouwing. We beperken ons tot de opmerking dat IBKI zich in die aanbevelingen kan vinden.

Graag geven wij u hier onze reflectie op de aanbevelingen aan IBKI.

Snelheid en wachttijden

De KWINK groep merkt op dat er geen kritische signalen zijn over de snelheid en wachttijden bij IBKI, maar adviseert niettemin om over de snelheid en wachttijden te rapporteren (aanbeveling 2a). IBKI is daartoe bereid. We hanteren een norm voor de wachttijd van zes tot maximaal acht weken. Die houden wij scherp in de gaten en is feitelijk altijd op orde (en was dat ook snel weer na corona-lockdowns!). IBKI plant zes maanden vooruit, monitort permanent of er voldoende examencapaciteit beschikbaar is en maakt extra capaciteit beschikbaar wanneer dit nodig blijkt te zijn.

Rapporteren over bezwaren en beroepen

De KWINK groep constateert dat het aantal klachten, bezwaren en beroepen laag is in vergelijking met het aantal afgenomen examens en beoordeelt de manier waarop IBKI hiermee omgaat als positief. Zij ziet wel graag dat wij in ons jaarverslag op dezelfde manier voor APK als nu voor WRM rapporteren (aanbeveling 2b).

IBKI zal deze aanbeveling opvolgen.

Signalen van gecommiteerden

De KWINK groep constateert dat de gecommiteerden van de RDW – die toezicht houden op de uitvoering van de APK-examens – over het algemeen positief oordelen over IBKI. Zij signaleerden in de evaluatieperiode enkele zaken die aandacht behoeften. IBKI heeft in het onderzoek toegelicht hoe aan deze signalen opvolging is gegeven. De onderzoekers merken op dat we in jaarverslagen hier niet over rapporteren en bevelen aan om dat voortaan wel te doen (aanbeveling 2c).

IBKI zal deze aanbeveling opvolgen.

Examenopgavecommissie voor APK-examens

De KWINK groep constateert dat stakeholders “nagenoeg unaniem zeer positief zijn” over verschillende aspecten in het functioneren van IBKI, zoals de inhoudelijke expertise en de professionaliteit van de organisatie, maar dat er tegelijkertijd kritiek is op de inhoud en de totstandkoming van de examens. De onderzoekers merken op dat IBKI de kritiek kan pareren en op gegronde kritiek kan reflecteren en daarop acteren, maar adviseert niettemin om voor APK, naar voorbeeld van de WRM, een examenopgavecommissie in te richten (aanbeveling 3).

IBKI is sceptisch over deze aanbeveling. We hebben inderdaad een examenopgavecommissie voor de WRM-examens, maar we staan daarin geen opleiders meer toe, omdat in het verleden in de branche regelmatig werd gesuggereerd dat opleiders misbruik maakten van informatie die in deze commissie werd gedeeld. De vraag is ook of kritiek van opleiders met de instelling van een examenopgavecommissie wordt weggenomen. IBKI acht het kansrijker om opleiders meer bij de totstandkoming en inhoud van examens te betrekken door het bestaande overleg met APK-opleiders te intensiveren en daar ook de RDW nadrukkelijk bij te betrekken.

Indien we, alles afwegende, alsnog besluiten voor de APK een examenopgavecommissie in te stellen, zal IBKI ook tot deze commissie geen opleiders toelaten.

Coulance bij ziekte

De KWINK groep beveelt aan om meer coulant te zijn ("via gedeeltelijke restitutie") ten aanzien van kandidaten die een examen niet kunnen bijwonen als gevolg van bijvoorbeeld ziekte (aanbeveling 3).

We zijn ons er terdege van bewust dat een rechtlijnige opstelling in geval van ziekte als hardvochtig kan worden ervaren. Een soepeler houding stuit echter op een aantal praktische bezwaren. IBKI kan en mag niet op ziekte controleren. Belangrijker nog: we voegen dan een fraudegevoelig element toe aan onze bedrijfsvoering. Bovendien dreigt altijd willekeur. We hebben niettemin besloten om onze inschrijffvoorwaarden kritisch te bekijken en welwillend te onderzoeken of we in uitzonderlijke, welomschreven situaties ruimte voor coulance kunnen creëren.

Lerend vermogen

De KWINK groep oordeelt positief over het lerend vermogen van IBKI. Tegelijkertijd rapporteren de onderzoekers dat stakeholders graag zien dat IBKI transparanter omgaat met "input en signalen". De KWINK groep adviseert om met stakeholders na te gaan welke behoeften zij hebben aan terugkoppeling en hier indien mogelijk opvolging aan te geven (aanbeveling 4).

Wij merken op het in algemene zin lastig te vinden te acteren op "input en signalen". Bereiken signalen ons echter op een gestructureerde en gespecificeerde manier, bijvoorbeeld via de Adviesraad WRM of het Overlegorgaan APK, dan worden die binnen onze organisatie gedeeld en indien mogelijk opgevolgd. Terugkoppeling vindt dan ook weer via genoemde gremia plaats.

Dit neemt niet weg dat IBKI ook op- en aanmerkingen en suggesties van individuele APK-keurmeesters en rijinstructeurs zorgvuldig bekijkt en indien mogelijk opvolgt. Die bereiken ons in de regel via het evaluatieformulier dat alle (kandidaat-)keurmeesters en (kandidaat-)rijinstructeurs na afloop van een examen krijgen toegestuurd.

Belangrijke informatie over onze dienstverlening – denk aan wijzigingen in examens of aanpassingen van tarieven – communiceren we breed. Dat doen we dan via nieuwsbrieven, berichten op de IBKI-website en persberichten aan de vakmedia.

Functioneren van de driehoek

De KWINK groep rapporteert dat zowel IBKI als het ministerie tevreden zijn over het functioneren van de driehoek. De onderzoekers constateren dat de rolinvulling van opdrachtnemer (IBKI), opdrachtgever (ministerie) en eigenaar (ministerie) sinds de vorige evaluatie is geprofessionaliseerd. Dat schrijft de KWINK groep vooral toe aan de introductie van een formele overlegstructuur. Toch is er volgens de onderzoekers "in elke hoek van de driehoek" ruimte voor verbetering. De KWINK groep beveelt IBKI aan om jaarlijks transparant te maken tegen welke knelpunten het in wet- en regelgeving aanloopt (aanbeveling 5).

We merken op dat IBKI weinig knelpunten ervaart die ons in de uitvoering van onze wettelijke taken belemmeren. Wel constateren we dat APK-keurmeesters en rijinstructeurs sommige regels als onnodig bezwarend kunnen ervaren. IBKI brengt dat dan in de contacten met het ministerie ter sprake en/of agendeert dat voor het formele bestuurlijke overleg. Ook de regelmatige uitvragen van het ministerie geven IBKI de gelegenheid om mogelijke knelpunten te adresseren, zoals recent de uitvraag voor de Stand van de Uitvoering. IBKI zal hier voortaan ook in haar jaarverslag over rapporteren.

Onderdeel van Innovam

De KWINK groep vraagt ook aandacht voor de relatie tussen IBKI en de andere bedrijfsonderdelen van Innovam. We nemen de aanbevelingen die hierop betrekking hebben, zoals proactief het gesprek voeren met APK-opleiders, ter harte en zullen die oppakken (aanbeveling 1).

We merken hierbij op dat IBKI zich gelukkig prijst onderdeel te zijn van een robuust, professioneel branche-instituut - 75 jaar geleden door BOVAG opgericht - dat ondernemers en medewerkers in de mobiliteitsbranche met een breed pakket aan diensten ondersteunt en vanuit zijn opdracht ook bijdraagt aan de kwaliteit van het beroepsonderwijs in Nederland. Verkeersveiligheid en duurzaamheid zijn daarbij voor IBKI en de andere organisatieonderdelen belangrijke gemeenschappelijke thema's, waarop zo veel mogelijk wordt samengewerkt. IBKI maakt daarbij dankbaar gebruik van het grote netwerk dat Innovam heeft onder auto- en tweewielerfabrikanten, importeurs en retailbedrijven.

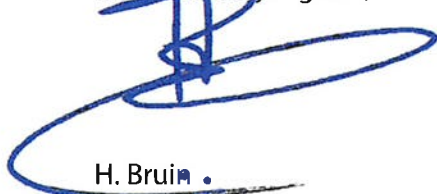
Eén kritische noot bij het onderzoek

Wij begonnen onze reactie op het evaluatierapport met de opmerking dat de KWINK groep het onderzoek grondig en zorgvuldig heeft uitgevoerd. Toch permitteren wij ons één kritische noot. Onzes inziens rapporteert de KWINK groep soms onevenwichtig over kritische opmerkingen die stakeholders hebben gemaakt over specifieke onderdelen van het functioneren van IBKI. De onderzoekers hebben weliswaar met een brede groep stakeholders gesproken, maar dat waren er onvermijdelijk per 'sub-groep' slechts één of enkele. Door kritische opmerkingen slechts neutraal in het rapport te registreren, niet bij een grotere subgroep te valideren en in sommige gevallen de repliek van IBKI slechts mondjesmaat op te nemen, ontstaat al snel de indruk dat zaken niet op orde zijn. Dat betreuren wij en kan ten onrechte afbreuk doen aan de positieve conclusies van het evaluatierapport.

Tot slot

We zijn reeds met het ministerie in gesprek over een bij onze organisatie passende implementatie van de aanbevelingen. We zien met vertrouwen de officiële reactie van de minister op het evaluatierapport tegemoet.

Met vriendelijke groet,



H. Bruin .
directeur