

BEN WEYTS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

AANVULLEND ANTWOORD

op vraag nr. 944 van 27 maart 2018

van **LODE CEYSSENS**

1. In 2017 hebben de Vlaamse erkende ondernemingen voor autokeuring 559 klachten ontvangen. De procentuele verhouding van het aantal klachten tot de uitgevoerde keuringen bedraagt 0.016 %. Dit betekent dat er minder dan 2 klachten zijn voor 10.000 keuringen.

Jaar	Totaal aantal klachten	Totaal aantal keuringen	Procentuele verhouding klachten / uitgevoerde keuringen
2017	559	3.402.504	0.016 %

In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de geregistreerde klachten in 2017 en dit onderverdeeld per type klacht. GOCA registreert zowel mondelinge als schriftelijke klachten. De indeling van de klachten in categorieën/merken van voertuigen is geen kwaliteitsparameter en wordt bijgevolg niet bijgehouden. De meeste klachten hebben evenwel betrekking op personenwagens.

	Type klacht					
	Betwisting resultaat keuring	Wachttijden / Dienstverlening	Reservatie	Dieseltelst	Kosten	Ander e
Totaal (2017)	184	58	13	58	24	222

Elke klacht maakt voorwerp uit van een grondig onderzoek. De klant wordt vervolgens op de hoogte gebracht van het resultaat van het onderzoek.

Naar aanleiding van een klacht worden volgende individuele en/of globale acties ondernomen:

- Verwittiging/sancties medewerkers;
- Bijscholingen en/of briefings van de medewerkers;
- Financiële compensatie;
- Verbetervoorstellen of acties in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening;
- Aanpassing van informatie op website;
- Correctie van het afgeleverd document.

2. In het afgelopen jaar ontving het departement Mobiliteit en Openbare Werken ongeveer 14 klachten per maand voor de technische keuring. Daarnaast ontvangt het departement maandelijks ook ongeveer 29 infovragen.

	%	Jaarlijks	Maandgemiddelde
Klachten	32%	162	14
Infovragen	68%	351	29

De klachten hebben vooral betrekking op de tarieven, wachttijden, lichten, dienstverlening en de betwisting van het resultaat van de keuring.

Naar aanleiding van een klacht kan het betrokken keuringsstation gecontacteerd worden om tot een oplossing te komen voor de klant (zie ook vraag 1). Indien geoordeeld wordt dat het keuringsstation correct heeft gehandeld, zal de klant hiervan ook op de hoogte gebracht worden.

Een klacht kan ook aanleiding geven tot het corrigeren of verduidelijken van een instructie gericht aan de keuringsstations.