

1756 (2022-2023) – Nr. 1
ingediend op 21 juni 2023 (2022-2023)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Sofie Mertens

over de audit op de instellingen
voor technische keuring en rijexamens

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Bart Claes.

Vaste leden:

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Bert Maertens, Marius Meremans, Rita Moors;

Bart Claes, Carmen Ryheul, Wim Verheyden;

Martine Fournier, Sofie Mertens;

Marino Keulen, Mercedes Van Volcem;

Imade Annouri, Stijn Bex;

Els Robeyns.

Plaatsvervangers:

Arnout Coel, Koen Daniëls, Inez De Coninck, Axel Ronse, Paul Van Miert;

Roosmarijn Beckers, Johan Deckmyn, Leo Pieters;

Karin Brouwers, Joke Schauvliege;

Els Ampe, Stephanie D'Hose;

Björn Rzoska, Jeremie Vaneeckhout;

Annick Lambrecht.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

INHOUD

1. Inleiding door minister Lydia Peeters	4
2. Toelichting door het Departement Mobiliteit en Openbare Werken	5
2.1. Bevoegdheden	5
2.2. Taken van de Vlaamse overheid	5
2.3. Lopende initiatieven	7
2.4. Conclusie	8
3. Toelichting door GOCA Vlaanderen	8
3.1. Inleiding	8
3.2. Regelgeving en financieel kader	9
3.3. Naar een moderne en klantgedreven autokeuring.....	10
3.4. Conclusie	11
4. Vragen en opmerkingen van de commissieleden	11
4.1. Rita Moors.....	11
4.2. Marino Keulen.....	11
4.3. Sofie Mertens	12
4.4. Wim Verheyden	12
4.5. Stijn Bex	14
4.6. Els Robeyns.....	14
5. Antwoorden van de sprekers	15
5.1. Antwoorden van minister Lydia Peeters.....	15
5.2. Antwoorden van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.....	16
5.3. Antwoorden van GOCA Vlaanderen	18
6. Bijkomende vragen en opmerkingen van de commissieleden	19
7. Bijkomende antwoorden van de sprekers	21
Gebuurde afkortingen.....	23
Bijlagen: zie de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken besprak op 1 juni de audit op de instellingen voor technische keuring en rijexamens. Aan de gedachtewisseling werd deelgenomen door:

- Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken;
- Filip Boelaert, secretaris-generaal Departement Mobiliteit en Openbare Werken;
- Raph Verbruggen, gedelegeerd bestuurder GOCA Vlaanderen;
- Philippe De Meyer, afdelingshoofd Autokeuring GOCA Vlaanderen.

Filip Boelaert en Raph Verbruggen maakten gebruik van een powerpointpresentatie die, net zoals de audit, terug te vinden is op de [dossierpagina](https://www.vlaamsparlement.be) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Inleiding door minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* zegt dat het niet de eerste keer is dat de technische keuring en de rijexamens ter sprake komen. Dat was recent nog het geval bij de bespreking van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 41/4). Er waren de voorbije periode heel wat klachten over de technische keuring. De keuring moet op een vlotte, efficiënte en klantvriendelijke manier gebeuren en daarvoor zijn bijstellingen nodig.

Door de coronapandemie sloten de keuringscentra hun deuren. De Vlaamse overheid moest bijgevolg een aantal maatregelen nemen voor mensen wiens keuringsattest op korte termijn zou vervallen en voor mensen die een tweedehands voertuig wilden kopen. De keuringscentra zijn dan, in overleg met GOCA Vlaanderen, onder bepaalde voorwaarden opnieuw geopend.

In 2022 zijn er heel veel klachten over de keuringscentra geweest. GOCA Vlaanderen werd gevraagd een aantal maatregelen te nemen zoals een beter afsprakenbeheer, een gezamenlijk callcentrum en het vroeger versturen van de zogenaamde groene kaarten. Toch bleven de klachten toenemen.

Midden 2022 konden mensen zich dan opnieuw met of zonder afspraak aanbieden. Op sommige locaties liep dat goed, op andere minder. In augustus 2022 werd een spoedoverleg georganiseerd waarbij aan GOCA Vlaanderen werd gevraagd een actieplan op te stellen om de klantvriendelijkheid en de efficiëntie te verbeteren. Het actieplan voldeed niet helemaal voor de Vlaamse overheid waarna een audit en een benchmark werden besteld.

De audit werd uitgevoerd door Deloitte. De opdracht was om te focussen op de kwaliteit van de klantgerichte processen, om de operationele werking te onderzoeken en een analyse te maken van het businessmodel. Minister Peeters heeft aan GOCA Vlaanderen en aan MOW de opdracht gegeven om met de aanbevelingen aan de slag te gaan en voorstellen te doen.

De benchmark moet nog worden uitgevoerd. De resultaten zouden er voor de zomer van 2023 moeten zijn. Naar aanleiding van het in de media verschenen onderzoek rond financiële transacties is er bijkomend nog een financiële audit besteld. Die zal er ook voor de zomer van 2023 zijn.

Er is nog overleg met GOCA Vlaanderen geweest en men is bezig met een aantal regelgevende initiatieven zodat de technische keuring veel performanter kan gebeuren.

2. Toelichting door het Departement Mobiliteit en Openbare Werken

2.1. Bevoegdheden

Filip Boelaert licht toe welke de verantwoordelijkheden van de Vlaamse overheid zijn. Door de zesde staatshervorming is Vlaanderen sinds 1 juli 2014 bevoegd voor de technische keuring en rijexamens. Het akkoord stelt: "Het gewest is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de technische federale voorschriften voor voertuigen met het oog op hun inverkeerstelling en de technische keuring van voertuigen die op de weg rijden, in toepassing van de federale normen, met dien verstande dat de natuurlijke en rechtspersonen gevestigd in een gewest, vrij zijn om hun voertuig te laten controleren in een centrum voor technische keuring dat in een ander gewest is gelegen."

Een tweede bepaling luidt: "De reglementering inzake de scholing en examens betreffende de kennis en de vaardigheden die nodig zijn voor het besturen van voertuigen van elke categorie, met inbegrip van de organisatie en erkenningsvoorwaarden van de rijsscholen en examencentra en met inbegrip van het toezicht op de rijgeschiktheid van de bestuurders en de kandidaat-bestuurders die lijden aan een vermindering van hun functionele vaardigheden." Vlaanderen is dus bevoegd voor de examinering van de rijopleiding en de rijopleiding zelf, en voor de examinering van mensen met een handicap of een bepaalde ziekte (CARA).

Een deel van de bevoegdheid is federaal gebleven. Bij de rijopleiding is de federale overheid bevoegd voor het rijbewijs, bij de keuring en de examencentra is de federale overheid bevoegd gebleven voor de technische voorschriften. De juridische bevoegdheid is sinds 1 juli 2014 naar de gewesten gegaan maar de feitelijke inkanteling is ingegaan op 1 januari 2015 om praktische redenen.

2.2. Taken van de Vlaamse overheid

De taken van de Vlaamse overheid zijn op te delen in drie categorieën. Een eerste is het opmaken van regelgeving, binnen de klijtlijnen van de Europese richtlijnen. Een tweede groep van taken houdt verband met de uitvoering van het regelgevende kader: certificeren en erkennen van de activiteiten die voortvloeien uit de bevoegdheden, en toezicht houden op de erkenningen en certificeringen. Een derde categorie betreft structureel en ad-hocoverleg waar nodig.

2.2.1. Opmaken van regelgeving

Voor de technische keuring is men in 2021 gestart met een motorfietsenkeuring voor verkoop en na een ongeval. In 2022 is er een regeling voor de meting van fijnstofemissies met een deeltjesteller ingevoerd, een oldtimerkeuring en een controle van de e-call. Dat is het Europese systeem dat de hulpdiensten automatisch verwittigt bij een ongeval of wanneer men zelf niet meer in staat is om dat te doen.

Voor het gedeelte rijexamen werd in 2021 de mogelijkheid gecreëerd om kandidaten die frauderen of agressief gedrag vertonen tijdens een examen, gedurende een bepaalde tijd uit te sluiten. Gemiddeld zijn er per week vier vaststellingen van fraude in de examencentra. In 2022 is de aanwezige tolk vervangen door een audiotolk.

2.2.2. Erkennen en certificeren

Vlaanderen telt zes ondernemingen voor technische keuring (zie slide 5 van de presentatie). Ze zijn erkend volgens een artikel van een KB van 23 december 1994 tot vaststelling van de erkenningsvoorwaarden en de regeling van de administratieve controle van de instellingen die belast worden met de controle van de in het

verkeer gebrachte voertuigen. In het KB worden ook de voorwaarden opgesomd waaraan die ondernemingen moeten voldoen.

Voor de rijopleiding is er het KB 23 van maart 1998, dat stelt dat de theoretische en de praktische examens worden afgelegd in examencentra die worden georganiseerd door de instellingen van de automobielininspectie of de technische keuringen.

Het departement is ook verantwoordelijk voor het certificeren van de controleurs van de technische keuring en van de rijexaminatoren en iedereen die rijopleiding geeft.

2.2.3. *Toezicht*

Het toezicht richt zich op het waarborgen van de conformiteit en uniformiteit van de keuring en de examens. De optimalisatie van de dienstverlening is een permanent aandachtspunt. De erkenningen voor KOV zijn een van de verbeteringen in het kader van een uitgebreidere dienstverlening. Ook de investeringsdossiers – nieuwe stations, bijkomende keuringslijnen of nieuwe apparatuur – worden ter goedkeuring voorgelegd. Jaarlijks worden de begrotingen van de instellingen opgemaakt. De kwalificaties van het personeel worden ook opgevolgd door het Departement MOW.

Er worden ook onaangekondigde inspecties ter plaatse gedaan ter controle van de naleving van de instructies. Bij de keuring gaat het altijd om een deelaspect van de keuring zelf: bijvoorbeeld of de wachttijden aanvaardbaar zijn. Inspecties resulteren altijd in een verslag met vaststellingen op basis waarvan corrigerende acties worden afgesproken. Bij niet-opvolging van de corrigerende acties of bij een echt slechte vaststelling kan een waarschuwing worden gegeven. Als de waarschuwing niet wordt opgevolgd, kan een station of een lijn worden gesloten. Dat is al gebeurd bij een onderneming voor KOV.

De inspectie van de autokeuring gebeurt door twee inspecteurs. Er zijn 43 keuringscentra en 21 lijnen voor KOV. Gemiddeld kan er zeven keer per jaar worden geïnspecteerd per bedrijf. De inspectie van de examencentra gebeurt door vier inspecteurs. Ze houden ook toezicht op 138 rij scholen met meer dan 200 vestigingen, 79 opleidingscentra voor nascholing in het kader van de code 95 en 21 instellingen die het terugkommoment organiseren. Elk examencentrum wordt ongeveer vier keer per jaar onaangekondigd geïnspecteerd.

Naast het fysieke toezicht is er ook het financiële toezicht. Dat bestaat uit de goedkeuring van de begrotingen en de maandelijkse controle van de prestaties. Het KB van 1994 bepaalt ook dat de minister, zijnde het departement, een bedrijfsrevisor aanstelt om na te gaan of kosten en uitgaven die in de exploitatierekening voorkomen, voldoen aan de normen die in de bijlage van het KB staan vermeld. De revisor controleert ook de juistheid van de ontvangsten en heeft toegang tot alle nodige bedrijfsdocumenten. Jaarlijks stelt hij een verslag op tegen 1 juli. Het departement geeft via instructies invulling aan de regelgeving en beoogt een uniforme toepassing over het hele land. De instructies zijn heel technisch. Gemiddeld worden er vijftien tot twintig instructies per jaar geschreven. Het departement treedt ook op als derdelijnsklachtenbehandelaar voor de technische keuring en de rijexamencentra. Het departement organiseert de beroepscommissie voor personen die een beroep indienen over hun rijexamen.

2.2.4. *Financiële stromen – principes*

Van de totale bruto-ontvangsten wordt in eerste instantie 21 procent btw afgehouden (zie slide 10). Op de totale bruto-ontvangsten is een retributie verschuldigd van 25 cent per prestatie die de keuringen leveren. Deze inkomsten gaan rechtstreeks naar het Verkeersveiligheidsfonds. Dat leidt tot de totale netto-ontvangsten, waarop opnieuw een retributie van 6 procent is verschuldigd voor het Departement

MOW. Het geïnde retributiebedrag onder de 5,539 miljoen euro gaat naar de algemene ontvangsten voor verkeersveiligheid, het bedrag boven de 5,539 miljoen euro is voor het Verkeersveiligheidsfonds.

Van de totale netto-ontvangsten gaat er ook nog een retributie voor de controle op de werking af die eveneens doorvloeit naar de algemene ontvangsten voor verkeersveiligheid. Nog een ander deel van de netto-ontvangsten gaat terug naar de bedrijven zelf voor hun exploitatiekosten en -uitgaven.

Dit alles resulteert in het exploitatieoverschot dat terugvloeit naar het Vlaams Verkeersveiligheidsfonds. De afdrachten worden berekend op basis van een begroting die vooraf wordt ingediend.

De cijfers van 2022 worden nog bekeken door de revisor. In 2021 was er een totale bruto-ontvangst van 170,6 miljoen euro (zie slide 11). Daarvan stroomt 24,2 miljoen euro naar de Vlaamse overheid. De bedrijven hebben exploitatiekosten van ongeveer 138,5 miljoen euro. Er is een bezoldiging van 8 miljoen euro.

2.2.5. *Structureel en ad-hocoverleg*

GOCA Vlaanderen is voor het Departement MOW de eerste gesprekspartner. GOCA wordt als stakeholder betrokken bij de opmaak van regelgeving en instructies, binnen het kader van de Europese en federale wetgeving. Er was historisch een maandelijks overleg, voornamelijk van technische aard, maar de laatste jaren is ook een meer algemeen overleg opgestart waarbij de focus is verschoven naar de meer organisatorische aspecten zoals klantgerichtheid. Aanvankelijk ging het over de maximale continuïteit tijdens de pandemie, later ging het over de wachttijden en de vele klachten. Recent wonen een waarnemer van het Departement MOW en het kabinet ook de raden van bestuur van GOCA Vlaanderen bij.

Verder is er individueel overleg met ondernemingen maar dat is eerder ad hoc en dossiergebonden.

2.3. Lopende initiatieven

In maart 2023 is de voorliggende externe audit van Deloitte over klantgerichte processen bij ondernemingen opgeleverd. Er zijn heel wat werkpunten. Deloitte adviseert om meer inspecties ter plaatse te doen en wijst op een mogelijk ziekteprobleem met slechts twee inspecteurs. Een evaluatie van de huidige wettelijke bepalingen inzake de erkenning van de keuringsinstellingen, gekoppeld aan een vertaling van de wet- en regelgeving in formele opvolgbare en afdwingbare indicatoren, zou een belangrijke stap zijn naar een meer klantgerichte dienstverlening. Wat is een aanvaardbare wachttijd? Met welke periodiciteit moet de klantentevredenheid worden gemeten?

Er loopt op dit moment ook een benchmark over de dienstverlening in de buurlanden, die op te leveren is voor het zomerreces 2023. De pro's en contra's van de verschillende modellen worden inzichtelijk gemaakt.

Als gevolg van de voorliggende audit is er een bijkomende financiële doorlichting besteld waarvan het rapport voor het zomerreces 2023 moet worden opgeleverd. Het doel is tweeledig: ten eerste de transparantie van de mechanismen achter de financiële stromen tussen de toezichthoudende overheid en de erkende instellingen verhogen; ten tweede de transparantie van de kostenstructuur bij de consolidaties van de instellingen verhogen.

Bij de eerste deelopdracht gaat het over het mechanisme van de afdrachten, inclusief de formule van het zogenaamde goede beheer. Creëert die formule ongewilde

effecten? Zo ja, welke en waardoor worden ze in de hand gewerkt? Kan die formule worden aangepast zodat ze meer in lijn ligt met de klantentevredenheidsdoelstellingen? Welke parameters moeten hiervoor in kaart worden gebracht? Verder wordt bekeken of het huidige mechanisme een potentiële impact heeft op de investeringsbeslissingen, en zo ja op welke manier. Tot slot wordt in het eerste deel bekeken of het huidige systeem van opdrachten voldoende stimulansen geeft aan de ondernemingen om de kosten te beheren en wat de risico's zijn.

De tweede deelopdracht gaat over de kostenstructuur van de ondernemingen bij consolidaties in de sector. Creëren die ongewenste effecten op de opdrachten voor de overheid? En hoe kan in dat geval daaraan worden gewerkt?

Verder is er nog de vastlegging van klantgerichte indicatoren en een systeem voor monitoring. De doelstelling is heel specifieke elementen te identificeren waarvoor men met een monitoring de transparantie en de controle op continue basis kan verhogen. Het is ook de bedoeling om de toezichthoudende overheid en de minister alle informatie te kunnen geven om beslissingen te kunnen nemen over aanpassingen en bijstellingen. Er worden een aantal onderzoeksvragen gesteld zoals welke elementen van de werking van de keuring moeten worden gemonitord en eventueel aangepast.

2.4. Conclusie

Sinds de zesde staatshervorming is er een hele nieuwe context voor de technische keuring en de rijexamens. Het is een continu leerproces geweest en ook een evenwichtsoefening voor alle actoren die moeten omgaan met verdeelde bevoegdheden en een evoluerende en divergerende regelgeving in de diverse gewesten. Er zijn ook nog de naweën van de covidpandemie en er is de krapte op de arbeidsmarkt.

De sector staat onder druk en slaagt er niet altijd in om slagkrachtig in te spelen op de volatiele context. Filip Boelaert vindt dat niet alles in regelgeving moet worden gegoten maar dat de sector zelf ook een aantal initiatieven kan nemen om structurele verbeteringen door te voeren, bijvoorbeeld voor de klachtenbehandeling.

Met de lopende initiatieven wil het Departement MOW tot een trefzekere diagnose van de situatie komen om op kortere en langere termijn de opties in beeld te brengen en een plan uit te rollen en uit te voeren. Het departement zal dit doen in overleg met de ondernemingen en de minister.

3. Toelichting door GOCA Vlaanderen

3.1. Inleiding

Raph Verbruggen van GOCA Vlaanderen is tevreden om vandaag de sector en haar activiteiten te kunnen toelichten. Zes ondernemingen met ongeveer 1644 medewerkers – AIBV, SBAT, KM, Autoveiligheid, BTC en CTA – hebben zich verenigd in GOCA Vlaanderen. Ze hebben twee kernopdrachten: de autokeuring en de rijbewijsexaminering. Daarnaast doen ze ook aan communicatie, research and development en is er een vormingscentrum. In 2022 telde men bijna 57.000 opleidingsuren voor inspecteurs. Die inspecteurs staan borg voor de basiswaarden van de autokeuring: onafhankelijkheid, objectiviteit en kwaliteitsborging.

Er zijn 43 keuringscentra met ongeveer 1250 adjunct-inspecteurs en inspecteurs (zie slide 3). In 2022 heeft men net geen 3,5 miljoen keuringen uitgevoerd. In vergelijking met 2019 is er een stijging van 7,3 procent keuringen. Dat komt omdat er meer categorieën zijn bijgekomen, zoals de keuring van de oldtimers en de motorfietsen. Door de nasleep van de covidpandemie heeft men de aankoop van een nieuwe wagen uitgesteld en de rijduur van een wagen is gestegen van zeven

naar zeven jaar en acht maanden. Bovendien is er het zogenaamde keuringstoe-risme: mensen uit het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest die naar de Vlaamse keu-ringscentra komen om de LEZ te vermijden. In Wallonië en Brussel kan men enkel exclusief op afspraak gaan, in Vlaanderen is er een gemengd afsprakensysteem.

Er zijn in 2022 770.000 herkeuringen gebeurd. Dat is een stijging met 10,5 procent sinds 2019 als gevolg van meer keuringen, een verstrenging van de regelgeving en de invoering van de deeltjestellertest voor de roetfilter. Nog in 2022 gebeurden er 2707 controles langs de openbare weg, in samenspraak met de lokale politie. Momenteel zijn er ook 22 keuringssites op verplaatsing. Daarbij bouwen professi-onele opdrachtgevers voor eigen rekening een keuringslijn en GOCA Vlaanderen levert dan de gecertificeerde inspecteurs. De keuringsactiviteiten vertegenwoordi-gen 85 procent van alle ontvangsten. 15 procent komt van de examencentra.

170 rijexaminatoren werken in zestien examencentra in Vlaanderen (zie slide 4). In 2022 zijn er ongeveer 470.000 rijbewijsexamens afgenomen – 261.000 theorie-examens en 209.000 praktijkexamens –, een stijging met 28 procent voor cate-gorie B. Dat is het gevolg van een grote nood aan professionele chauffeurs, een ver-hoogd uitstelgedrag en een lager slaagpercentage.

De verhouding van het aantal mensen dat een rijopleiding via de rijsschool volgt of via een niet-professionele begeleider is ongeveer 50-50. De tijdsloten worden toe-gekend aan de rijsscholen die ze zelf invullen. Bijna dagdagelijks wordt er gemoni-tord om zo flexibel mogelijk voor de kandidaten te zijn.

3.2. Regelgeving en financieel kader

De zes erkende keuringsinstellingen werken onder een toezichthoudende overheid – administratie, minister en kabinet – maar ook voor rekening van de toezichthou-dende overheid. De Europese Unie vaardigt heel wat regelgeving uit die door een gewest soms anders wordt geïnterpreteerd (zie slide 5).

In het KB van 23 december 1994 worden alle activiteiten, operationaliteiten en verplichtingen strikt wettelijk vastgelegd (zie slide 6 en 7). Er zijn recent nog een aantal aanpassingen gebeurd vanuit de Vlaamse regelgeving. De verplichtingen zijn heel strak. Er zijn ambtsgebieden per controlestation. Er is de verplichting om de activiteiten te coördineren. Er zijn heel specifieke vereisten voor de inrichting van de controlestations. Het gaat ook over de beroepsbekwaamheden van het per-soneel. Er zijn heel ingewikkelde formules om te bepalen hoeveel medewerkers mogen worden ingezet. Een heel belangrijke bepaling gaat over de onafhankelijk-heid van het personeel. Jaarlijks wordt de exploitatierekening nagekeken door de revisor. Er is een kader dat heel strikt vastlegt welke kosten wel of niet mogen worden opgenomen. Tot slot zijn er ook gevolgen verbonden aan het niet naleven van de bepalingen van het KB.

Raph Verbruggen geeft inzicht in het financiële kader met cijfers van 2022 die nog niet geauditeerd zijn (zie slide 8). De ondernemingen werken voor rekening van de toezichthoudende overheid. Men moet dus naar deze cijfers kijken alsof het ontvangsten zijn van de overheid. In 2022 waren er 193,8 miljoen euro ontvang-sten. De overheid houdt twee types van bijdragen voor zich: ten eerste 0,25 euro per prestatie en ten tweede 6 procent op de omzet. De overheid heeft ook in een bezoldiging voor de ondernemingen voorzien, namelijk 5 procent op de omzet min de twee bijdragen. Dat levert ongeveer 8,4 miljoen euro op. Er worden ook kosten gemaakt om die activiteiten te kunnen uitvoeren. De overheid heeft alle boekhoud-kundige spelregels vastgelegd in het rekeningenstelsel van de instellingen voor automobielininspectie en het schema van de exploitatierekeningen. Dat is een heel dik boek met hele strikte regels over wat mag en niet mag. 70 procent betreft personeelskosten, daarnaast zijn er reguliere werkingskosten en afschrijvingen

voor investeringen. Er is nog een bijzondere kost: een retributie voor controle. Het is een punctueel bedrag. Er werd in 2022 496.072 euro uitgetrokken om de eigen instellingen te laten controleren. Het uiteindelijke exploitatieresultaat blijft ook bij de overheid. Sinds de regionalisering in 2019 ontving de Vlaamse overheid 185 miljoen euro.

3.3. Naar een moderne en klantgedreven autokeuring

De voorliggende audit onderzocht de kwaliteit van de klantgerichte processen, de operationele werking en de analyse van het businessmodel. Het merendeel van de klachten gaat over wachttijden en dienstverlening (zie slide 9). Er is ook een verbetering van het keuringsproces en de technische reglementering nodig, een gedeelde verantwoordelijkheid.

GOCA Vlaanderen is zich terdege van de problemen en uitdagingen bewust, en erkent en herkent die. GOCA Vlaanderen heeft op basis van haar eigen analyses een alomvattend actieplan gemaakt (zie slide 10), zonder ad-hocmaatregelen of tijdelijke maatregelen maar een samenhang van acties en initiatieven. Ze kunnen worden ondergebracht in drie categorieën: een betere communicatie met de klant, de autokeuring als werkgever en het optimaliseren van de keuring (zie slide 11). Dit zal deels door GOCA Vlaanderen moeten worden gedaan (zie op slide 10 tweede kolom in roze), deels in samenwerking met de overheid (zie derde kolom in blauw). Een aantal acties uit het plan zijn opgestart of al gerealiseerd. Voor de andere actiepunten werd een concrete en realistische timing vooropgesteld. Het probleem van de wachtrijen zal enkel kunnen worden opgelost door een combinatie van initiatieven en acties.

Een betere communicatie met de klant gaat over het uniformiseren van het afsprakenbeheer, over de digitalisering van het keuringsbewijs, over sensibiliseringscampagnes over verschillende keuringsonderdelen, over het vroeger verzenden van de groene herinneringskaart, over een actief klachtenmanagementsysteem om te komen tot een uniforme klachtenrapportering voor de ombudsman enzovoort. GOCA Vlaanderen heeft zelf gevraagd om kortere communicatielijnen te hebben met het kabinet, met het Departement MOW en met de Vlaamse Ombudsdienst. Men wil ook meetresultaten van bepaalde controles onmiddellijk vermelden op het keuringsbewijs.

De sector heeft moeite om de capaciteit op het werkpakket af te stemmen. Er zullen dus vele acties en initiatieven nodig zijn. Er worden actieve wervingscampagnes opgezet om honderd extra medewerkers aan te werven. Dit jaar zijn al 34 nieuwe medewerkers aangeworven. Die aanwervingen worden gemonitord en gerapporteerd. Verdere automatisering laat een differentiatie in profielen toe om zij-instromers te werven. Zowel in de basisopleiding als in de vervolgopleiding zullen de soft skills duidelijk worden gecommuniceerd.

Voor de verdere optimalisering van de keuring is het nodig dat bepaalde technische reglementering wordt afgeschaft en aangepast. In mei 2023 is dit voor de eerste keer gebeurd, in juni volgt een tweede golf. Men vraagt ook om te mogen uitbreiden, bijvoorbeeld met meer KOV-sites. Er wordt ook een proefproject opgezet voor KOV van personenwagens. Er zijn ook vier dossiers voor nieuwe keuringscentra ingediend.

Er zijn acht criteria afgebakend om de voortgang te kunnen volgen (zie slide 12). Het gaat over het aantal keuringen en herkeuringen. Het aantal klachten wordt op trimestriële basis gedeeld met de Vlaamse Ombudsdienst. Andere criteria zijn het aantal uitnodigingen voor periodieke keuring, het aantal keuringen met toeslag te laat, het aantal medewerkers in de autokeuringscentra, het aantal overuren per maand (meer dan 7000 uren in de maand maart) en de tevredenheidsscore. GOCA Vlaanderen is in overleg met een externe partner om een klantentevredenheidsmanagementstool te ontwikkelen.

3.4. Conclusie

De sector en GOCA Vlaanderen zijn ervan overtuigd dat men de expertise, de kennis en de motivatie heeft om te evolueren naar een moderne en nog meer klantgedreven autokeuring. Raph Verbruggen vraagt het vertrouwen om op die weg verder te mogen samenwerken met de aanwezige stakeholders.

4. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

4.1. Rita Moors

Rita Moors stelt vast dat Vlaamse keuringscentra overstelpt worden met Walen en Brusselaars die te lang moeten wachten in hun regio. De te lange wachtrijen vormen ook een probleem voor de veiligheid. Is de minister bereid om in gesprek te gaan met de Brusselse en Waalse collega's om dit probleem op te lossen? Zijn er cijfers van het aantal mensen die zich aanbieden vanuit een andere regio?

Er ligt een voorstel op tafel om de autokeuring ook door garages te laten uitvoeren zoals het in Nederland gebeurt. Ze vraagt zich af hoe de overheid dan de inspectie kan garanderen. Er zal dan ook een erkennings- en een kwaliteitssysteem voor garages nodig zijn. Zullen de kleine zelfstandige garages niet uit de markt worden geconcentreerd?

Hoe staat GOCA Vlaanderen tegenover het Nederlandse systeem? Welke knelpunten ziet men en welke eventuele oplossingen?

De Vlaamse Ombudsdienst stelde in 2021 al een centraal telefoonnummer voor om afspraken te maken. Waarom is dat er niet gekomen? Zal het er nog komen?

In 2022 vloeiده zo'n 2,7 miljoen euro naar het departement waarvan een deel wordt doorgestort naar het Vlaams Verkeersveiligheidsfonds. Waarvoor wordt de rest van het bedrag gebruikt?

Rita Moors zegt dat verbeteringen nodig zijn, maar deze moeten altijd gebeuren met de verkeersveiligheid en de optimale dienstverlening voor de burger voor ogen.

4.2. Marino Keulen

Marino Keulen stelt vast dat het devies 'de klant is koning' de laatste tijd niet is toegepast. Men heeft de minister hierover veel ondervraagd terwijl zijzelf de hefbomen niet in handen heeft. Deze taken zijn gedelegeerd aan de private sector om ze performant en klantvriendelijk uit te voeren, maar op een bepaald moment kon men niet meer aan de kwaliteitsstandaarden voldoen. Het ging ook over een onbeholpen en eigenzinnige modus operandi. Marino Keulen had het gevoel dat er een signaal nodig is vanuit het parlement.

In de vorige zittingsperiode 2014-2019 heeft het parlement aan GOCA Vlaanderen opnieuw het monopolie toevertrouwd voor de technische keuring. Voor Marino Keulen is er een deuk in het vertrouwen gekomen en dit moet worden goedge maakt door ervoor te zorgen dat de klachten verdwijnen. Er moet ook transparantie zijn in het financieel beheer.

De organisatie moet anders voor Marino Keulen. De coronapandemie heeft een impact gehad, maar andere sectoren hebben zich sneller kunnen herstellen. Er moeten maatregelen komen om de klantvriendelijkheid, financiële transparantie en betrouwbaarheid te herstellen.

Marino Keulen wil weten hoeveel mensen een boete hebben gekregen omdat ze te laat in de keuringscentra terechtkonden. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is geen afspraak nodig voor een herkeuring, voor een tweedehandswagen kan men boeken op de dag zelf. Men zou het best eens overleggen met alle gewesten samen.

Hij vraagt aan de minister hoe ze staat tegenover het voorstel om herkeuringen te laten gebeuren bij erkende garagisten of om garagisten ook het keuringswerk te laten doen. Kleine herkeuringen bij garagisten kunnen de capaciteit van de keuringscentra vergroten. Dienstverlening is uiteindelijk een kerntaak van de overheid.

4.3. Sofie Mertens

Sofie Mertens zegt dat de audit ook aantoont dat de slagkracht van de toezichthoudende overheid beperkt is. Zeven controles per jaar is heel erg weinig ten opzichte van het aantal keuringen dat er jaarlijks wordt uitgevoerd. Hoeveel inspecteurs zouden er nodig zijn als men ook in garages zou keuren?

Om de problemen op korte termijn te kunnen oplossen, moet er goed worden samengewerkt tussen GOCA Vlaanderen, de minister en het departement. De spreker vraagt hoe men de voorbije jaren op personeelsvlak heeft ingespeeld op het stijgende aantal keuringen. Nu worden er honderd extra mensen aangeworven, maar wat deed men de vorige jaren? Is er een groot ziekteverzuim bij de inspecteurs? In het KB is bepaald hoeveel tijd er nodig is per keuringspunt. Hoe wordt dit opgevolgd? Is die tijd voldoende?

Het personeel staat altijd in contact met de klanten en ontvangt waarschijnlijk geregeld klachten. Hoe wordt het daarbij begeleid? Komt het aan bod in de opleiding? Klachten komen toe via verschillende kanalen en geraken niet altijd op de juiste plaats. Hoe zal men dit aanpakken in de toekomst?

GOCA Vlaanderen wil het aantal KOV uitbreiden, ook voor personenwagens. Sofie Mertens vraagt hoe efficiënt dit is en of het tijdswinst oplevert voor de keuringsinstellingen zelf of eerder voor de klant.

De tarieven zijn vastgelegd in het KB en wordt jaarlijks geüpdatet. Sofie Mertens las in de pers dat er toch verschillende tarieven worden gehanteerd. Hoe kan dit of is dit foute informatie?

Er is een 50/50-verhouding voor het invullen van afspraken voor rijexamens. Sofie Mertens meent dat er meer mensen via vrije begeleiding leren autorijden dan met een rijsschool waardoor de wachttijden voor een examen met een vrije begeleider veel langer zijn dan met een rijsschool. Is dat zo? Bestaan er cijfers over?

4.4. Wim Verheyden

Wim Verheyden duidt het belang van de hoorzitting maar wil de zaken nuanceren na de uiteenzetting van GOCA Vlaanderen. Dat betekent niet dat er geen problemen zijn en dat die zo snel als mogelijk moeten opgelost worden.

Hij zegt dat het Departement MOW maandelijks overlegt met GOCA Vlaanderen, voornamelijk over zaken van technische aard. Toch blijven onder meer volgens het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst de klachten over de autokeuring bestaan. Hoe verklaart men dit?

De Vlaamse Ombudsdienst is al een aantal keren op bezoek geweest bij GOCA Vlaanderen. In een van de verslagen wordt verwezen naar het Vlaams bemiddelingsboek 2021 (elektronische bijlage op de [dossierpagina](#) van het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2021-22, nr. 41/1) op

www.vlaamsparlement.be), waarin men pleit voor meer en regelmatig klanten-overleg. In het Vlaams bemiddelingsboek 2022 (elektronische bijlage op de [dos-sierpagina](#) van het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 41/1) op www.vlaamsparlement.be) staat er geen vervolg op. Wat is er met die aanbeveling gebeurd?

Wim Verheyden wil graag meer verduidelijking over de rol van het Departement MOW. Er wordt los omgesprongen met klachten. Hij vraagt meer aandacht voor klantgerichtheid. Er zijn 2000 cases over de rijopleiding en meer dan 1000 cases over de technische keuring. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er ook door GOCA Vlaanderen meer en beter moet worden gerapporteerd over de onvrede.

Een veelgehoorde klacht bij de ombudsdienst is dat de autokeuring lijkt aan te sturen op laattijdige autokeuring waardoor een toeslag moet worden betaald. Hij vraagt een reactie. Burgers vragen heldere communicatie over regels.

Waarom krijgt men niet alle mogelijke afspraakmomenten te zien als men online boekt, eventueel in een ander keuringscentrum? Wat is de reden van geblokkeerde momenten?

Het personeel krijgt vaak als eerste met de onvrede te maken. Vlaanderen heeft op een aantal mistoestanden geen vat. Daarom is overleg met het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en het Waalse Gewest nodig.

Een medewerker van een keuringscentrum vertrouwde Wim Verheyden toe dat hij liever alleen op afspraak zou werken zoals tijdens de coronaperiode. Kan dit een oplossing zijn? Zal het voorgestelde actieplan leiden tot een normalisering van de drukte? Dat zal veel tijd en inzet vragen van het personeel dat al kampt met veel stress en burn-out.

Hij vreest voor meer druk op het personeel en voor jobverlies als men herkeuring bij garages zal toestaan. Wim Verheyden vernam verder dat er dagdagelijkse klanten zijn, ook soms professionele autoverkopers, die proberen te frauderen. Ook al is hij ervan overtuigd dat het om een kleine minderheid gaat. Wat is de reactie van GOCA Vlaanderen en de minister?

GOCA Vlaanderen wil een aantal dingen afschaffen zoals het nazicht van het verzekeringsbewijs. De spreker vraagt hierover meer uitleg wetende dat er veel chauffeurs rondrijden zonder verzekering.

Het evenwicht tussen vraag en aanbod moet opnieuw worden hersteld. In Brussel mag een wagen met een Euro 4-motor niet meer rijden en dus laat men die wagen in Vlaanderen keuren. Hoe zal de minister dit probleem oplossen?

Twee inspecteurs voor inspecties is bijzonder weinig waardoor er bijna geen controle vanuit de overheid is. Zal de minister in de toekomst meer inspecteurs inzetten?

Het gerucht loopt dat directies bepaalde afkeuringspercentages moeten halen. Het zou een indianenverhaal zijn, maar de perceptie leeft wel bij de burger. Kan men hierover duidelijkheid scheppen?

De Belgische en Vlaamse autokeuringscentra zijn al decennia een referentie binnen Europa vanwege hun vakkennis. Hoe wil men ook in Vlaanderen duidelijk maken dat men over die expertise beschikt?

Wim Verheyden wil graag het standpunt van de minister horen over de idee om alle keuringen opnieuw op afspraak te laten verlopen. Hij vraagt waarom er niet meer uniformiteit is tussen de zes privéondernemingen en waarom er niet één

callcenter en één website zijn. Zou het niet mogelijk zijn om een app met een QR-code te ontwikkelen om afspraken te maken?

4.5. Stijn Bex

Stijn Bex zegt dat ook voor Groen de dienstverlening van de keuringscentra van een hoge kwaliteit moet zijn en de werking snel moet verbeteren. *Stijn Bex* heeft de indruk dat GOCA Vlaanderen beseft dat het het vertrouwen opnieuw moet verdienen en concrete voorstellen doet. Hij vindt dat men ook kritisch naar de overheid moet kijken. De taak is uitbesteed aan privéondernemingen maar de Vlaamse overheid is sinds 2015 wel bevoegd om deze materie in handen te nemen. Vlaanderen is er niet zelf mee aan de slag gegaan.

De audit zegt dat de Vlaamse overheid te weinig instrumenten heeft ingezet om de controle uit te voeren. Naar aanleiding van de audit zal de minister op korte termijn een instructie doen, op langere termijn een aantal hervormingen doorvoeren. *Stijn Bex* zou graag meer uitleg krijgen over wat er op korte termijn en op iets langere termijn zal worden geïmplementeerd. Groen neemt geen standpunt in over de langeretermijnhervormingen, zoals keuringen bij garagisten, maar stelt dat verkeersveiligheid altijd moet vooropstaan. Er moeten aantoonbare resultaten komen en *Stijn Bex* hoopt dat men dit kan opvolgen.

De financiële structuur is strikt geregeld. *Stijn Bex* neemt aan dat er voorwaarden zijn verbonden aan een site voor een autokeuringsbedrijf. In welke mate krijgen de zes familiale bedrijven kosten gefactureerd van bedrijven die er nauw verwant mee zijn om zo de winstgevendheid voor het familiale bedrijf te vergroten? Welke kosten worden dus effectief gefactureerd? Klopt het dat bepaalde ondernemingen een loopje nemen met de regels?

Stijn Bex meent dat er in 2022 door de keuringscentra 496.000 euro wordt betaald aan de Vlaamse overheid voor de twee controleurs. Het resultaat is ongeveer 14 miljoen euro waardoor er al jaren ongeveer 28 keer meer controleurs zouden kunnen worden ingeschakeld. Is die interpretatie juist?

4.6. Els Robeyns

Els Robeyns herinnert eraan dat al in 2015 uit een onderzoek van VAB dezelfde klachten als nu naar voren kwamen. Sindsdien is er weinig vooruitgang geboekt en weinig werk gemaakt van beleid, van visie en controle, maar plots komt alles in een stroomversnelling. *Els Robeyns* hoopt dat het actieplan van GOCA Vlaanderen vruchten zal afwerpen. Omdat de problemen zo lang aanslepen, ligt het monopolie van die zes autokeuringsbedrijven een beetje ter discussie.

De audit kijkt zowel naar de overheid als naar processen van de instellingen. Er is vraag naar een aantal indicatoren om de dienstverlening duidelijk te kunnen opvolgen. Er zal ook een deel regelgevend werk nodig zijn. In de audit staat ook een aanbeveling tot kennisdeling. Is die bereidheid er?

De wetgeving zegt dat een instelling ertoe gehouden is haar capaciteit te verhogen als de belasting van een station 6000 uur technische tijd per jaar per inspectielijn overtreft. Volgens de audit zou geen enkel station die termijn overschrijden. In de praktijk is er wel een probleem met wachttijden. Voldoet die norm nog?

Twee inspecteurs is veel te weinig. Is die 496.000 euro voor die twee inspecteurs bestemd? Zullen er bijkomende inspecteurs worden aangeworven?

Het is positief dat de groene verwittigingskaarten vroeger zullen worden verstuurd. Verouderde procedures en regelgeving zullen moeten worden geactualiseerd, stelt

Els Robeyns. Ook een uniformisering van het prijzenbeleid is nodig. Vooruit is niet tegen keuringen door garages maar er mag geen belangenvermenging ontstaan en verkeersveiligheid moet steeds vooropstaan.

5. Antwoorden van de sprekers

5.1. Antwoorden van minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* zegt dat de audit in augustus 2022 is gevraagd omdat er veel problemen en klachten waren. Maar het is juist dat er sinds 2015 al veel klachten waren. Het kabinet kreeg van oktober 2020 tot op heden 762 klachten op mail en dit jaar al 350. In augustus vreesden lokale besturen en lokale politie ook voor de verkeersveiligheid. Op dat moment was er in sommige Vlaamse keuringscentra een dubbel systeem, met en zonder afspraak, in andere werd er enkel op afspraak gewerkt. De klacht was dat mensen niet tijdig een afspraak konden boeken voor de vervaldatum van het keuringsattest. In de eerste helft van 2022 zijn er veel discussies over geweest.

Er is dan aan de centra gevraagd om een performant afsprakensysteem op te zetten en ook zonder afspraak te werken. Een aantal centra hebben slechts een dag per week afspraakvrij gemaakt waardoor er nog meer fileleed ontstond. Minister Peeters heeft toen een spoedoverleg gevraagd maar kreeg niet op alle vragen een antwoord, vandaar dat ze een audit heeft gevraagd. De audit bevat heel wat aanbevelingen voor GOCA Vlaanderen en de keuringsbedrijven en ook voor de administratie.

Er moeten dus veranderingen komen. Minister Peeters vraagt dat al sinds januari 2022, toen de klachten exponentieel bleven stijgen. Ook nu blijven er continu klachten komen over lange wachtrijen en centra die sluiten na urenlang wachten. Er zijn nu intenties om veranderingen door te voeren en de minister hoopt dat de intenties ook worden waargemaakt.

De oorzaken van de problemen kunnen velerlei zijn. Er zijn 7,3 procent meer keuringen, er is de oldtimer-, roetfilter- en motokeuring. Men wist dat dit ging komen en volgens het KB moet men te allen tijde zorgen dat de capaciteit voldoende is ingedekt.

GOCA Vlaanderen zegt dat augustus 2022 een uitzonderlijke maand was, maar er zijn de laatste tijd enkel nog uitzonderlijke maanden. Als al die maanden uitzonderlijk zijn, moet men schakelen.

Rita Moors meent dat het keuringstoerisme een enorme impact heeft. Minister Peeters heeft op de laatste IMC aan haar collega's van het Waalse en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest gevraagd of men ook problemen kende met keuringsbedrijven. Daar zijn er blijkbaar niet zoveel problemen, ook niet met afsprakenbeheer. Minister Peeters kan niet bewijzen of er veel mensen uit Brussel en Wallonië naar Vlaanderen komen maar heeft aan GOCA Vlaanderen gevraagd om het te monitoren. AIBV is ook in het Waalse Gewest¹ actief en zou personeel kunnen overhevelen naar Vlaanderen.

Misschien is het beter om enkel op afspraak te werken, maar in de eerste jaarhelft van 2022 werd er bij de meeste bedrijven enkel op afspraak gewerkt en waren er ook immens veel klachten. Minister Peeters is geen vragende partij, want heel veel mensen kunnen niet tijdig een afspraak maken. In artikel 7 van het KB van 1994 staat dat elk keuringsbedrijf voldoende ruimte en parkeerplaats moet voorzien voor zowel de auto's die voorrijden als de auto's die door de keuringslijn zijn geweest en de administratieve afhandeling moeten doen.

¹ Minister Lydia Peeters zegt per vergissing "Brussel".

Het kan niet dat mensen die geen afspraak kunnen maken, een boete voor laattijdigheid moeten betalen. Minister Peeters heeft de administratie de instructie gegeven voor de kwijtschelding voor die mensen die een boete moesten betalen omdat ze zich niet tijdig konden aanmelden. Een kwijtschelding kan men maar krijgen als men een aanvraag indient bij het Departement MOW. Ze heeft het departement de opdracht gegeven om werk te maken van een vrijstelling van een boete als men kan aantonen dat men niet binnen de maand een afspraak heeft kunnen boeken.

Minister Peeters heeft aan de administratie opdracht gegeven om een verruiming van de mogelijkheden te onderzoeken. Zes grote bedrijven met 43 keuringscentra slagen er niet in om het goed te laten verlopen. Minister Peeters is bereid om het monopolie te doorbreken en herkeuringen in garages te laten gebeuren. Als die 43 stations hun werk goed doen, gaat geen andere speler op de markt willen komen. Als er wel veel klachten zijn, wordt de markt het best opengesteld en zullen er veel spelers bereid zijn.

Over de rijexamencentra zijn er veel minder klachten. Klachten hierover gaan meestal over onvoldoende afsprakenmogelijkheden voor mensen met vrije begeleiding. De examencentra zeggen dat die klachten onterecht zijn.

In het begin van het jaar is de vraag gekomen om de tarieven te uniformiseren, wat een verhoging betekent. Minister Peeters heeft dat niet gedaan vanwege het aantal klachten die er vandaag zijn.

TRAXIO, Agoria en FEBIAC hebben een aantal verbetervoorstellen en zien een rol weggelegd voor hun spelers. Ze vragen zich onder meer af waarom een nieuw voertuig voor collectief vervoer of vrachtvervoer eerst opnieuw moet worden gekeurd. Ook De Lijn heeft dezelfde vraag.

Er is opdracht gegeven om de groene herinneringskaart vroeger te verzenden, twee maanden voor de vervaldatum van het keuringsattest. Er wordt ook onderzocht of het digitaal kan. De ombudsman vindt twee maanden nog te kort omdat het afsprakenbeheer nog niet performant genoeg is.

Er is nog veel werk aan de winkel. Minister Peeters is blij dat iedereen de sense of urgency inziet en dat GOCA Vlaanderen en het Departement MOW al een aantal initiatieven hebben uitgerold. De lange lijst aan klachten moet zo snel mogelijk worden weggewerkt, maar van augustus tot nu zijn er nog niet veel verbeteringen te zien. Sinds 1 mei 2023 is er de instructie voor een aantal kleinere ingrepen en er komt weldra een bijkomende instructie van het departement. Zo komt klantvriendelijkheid weer bovenaan te staan.

5.2. Antwoorden van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken

Filip Boelaert zegt dat de 2,7 miljoen euro naar het Vlaams Verkeersveiligheidsfonds gaat, waar het geld bijvoorbeeld wordt besteed aan de aanpak van gevaarlijke punten, digitalisering van de opleiding enzovoort.

In 2019 was 17,2 procent van het aantal keuringen te laat, in 2020 ging het over 15,5 procent. Deze mensen kregen een laattijdigheidsboete. In 2021 is het gestegen naar 22,7 procent. Voor 2022 zou het ook meer dan 20 procent zijn. De laattijdigheidsboetes worden maandelijks per keuringstation bijgehouden. De cijfers zijn al het voorwerp geweest van een schriftelijke vraag (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2021-22, nr. 1079 aan minister Lydia Peeters).

De audit komt tot de vaststelling dat er te weinig controles gebeuren. Het Departement MOW moet echter met de middelen die het heeft een aantal prioriteiten leggen voor de taken die het uitvoert.

Als er herkeuringen gebeuren in garages, zal dat inderdaad moeten worden geïnspecteerd. Om een goede opvolging te verzekeren, zal er extra personeel moeten komen. De vraag is natuurlijk wat een goede opvolging is.

Er is al veel langer dan van 2022 een maandelijks overleg over technische zaken. Sinds het begin van de pandemie is er ook een managementoverleg met de keuringsinstellingen omdat vanaf toen de problemen erger werden. Het beeld blijft inderdaad zoals het is, omdat de problemen ook aanhouden.

De ombudsman is het in zijn rapport inderdaad niet eens met de manier waarop het Departement MOW met klachten omgaat. Sinds een viertal jaren is er een contactpunt. Jaarlijks krijgt het departement 12.000 vragen en klachten. 6000 gaan over het terugkommoment, 2000 over de rijopleiding en 1100 over de technische keuring. Van die 1100 zijn er 569 klachten, 62 procent van de klachten die het departement krijgt. Het Departement MOW heeft al een aantal discussies met de ombudsman gehad over klachten. Over de laattijdigheidsboetes was men het niet eens, en dat staat ook in het rapport. Voor de keuring van de elektrische fietsen en de homologatie van de speedpedelecs heeft men het standpunt van de ombudsdienst wel gevolgd. De richtlijn bij het Departement MOW is om bij de minste twijfel in het voordeel van de klant te beslissen. Klachtenbehandeling is bij het Departement MOW een prioriteit.

Filip Boelaert vraagt al enkele jaren aan GOCA Vlaanderen om met één callcenter te werken. Het is aan de ondernemingen om het uiteindelijk te doen. Hij vraagt ook al enkele jaren naar betere communicatie met klanten. Dit had tot gevolg dat GOCA Vlaanderen een nieuwe website ontwikkelde. Die staat nu een jaar online. Hij vindt ook dat er een centraal boekingssysteem moet zijn. De klantvriendelijkheid moet veel beter.

De familiebedrijven en dochterbedrijven maken deel uit van de lopende consolidatieaudit. Het is geen forensische audit, maar een audit die detecteert wat er aan de hand is en welke aanbevelingen er kunnen zijn. Het onderzoek naar de financiële stromen is ook een opdracht van de bedrijfsrevisor.

Het bedrag van 490.000 euro gaat niet enkel naar de twee inspecteurs, maar ook naar mensen die administratief ondersteunend en organisatorisch werk doen, naar de bedrijfsrevisor, naar financieel en administratief toezicht.

De bepaling over het aantal uren capaciteit in het KB is een verouderde bepaling. Vandaar dat men onderzoekt welke indicatoren moeten worden gehaald en verwerkt in de formule van goed beheer.

Vanaf 2 mei 2023 is de controle op de aanwezigheid van het keuringsbewijs en van de gevarendriehoek afgeschaft. De sancties voor de elastische stootblok en afstandsblok zijn omgevormd tot een opmerking. De controle op de originaliteit van de ophangingsrubbers is afgeschaft. De scanning van het COC-bewijs naar de FOD, de aanvulling van de COC-extension, is afgeschaft. Verscheidene sanctiecodes met een geldigheid voor drie maanden geven vanaf 2 mei 2023 ook geen aanleiding meer tot afkeuring zonder herkeuring. Controlepunten over de werking van lichten zijn aangepast.

Het opleidingsniveau voor de nieuwe profielen voor de keuringsstations wordt verruimd zodat er een grotere instroom mogelijk is. Het nazicht van het verzekeringsbewijs wordt afgeschaft. Een vereenvoudiging van de regelgeving rond de kentekenplaat

bij het voorrijden voor een tweedehandskeuring wordt voorbereid, evenals een vereenvoudiging rond de remschijven en de uitlaten. Er komt een switch van een volledige tweedehandskeuring naar een visuele keuring. Een visuele keuring wordt een volledige keuring als een gevaarlijk, een groot of een klein gebrek wordt vastgesteld. In de toekomst zal er bij een klein gebrek enkel een visuele keuring zijn. Ook de controlevereisten voor de banden bij personenwagens zullen worden vereenvoudigd. Er komt een proefproject voor KOV bij personenwagens. De minister heeft het Departement MOW ook gevraagd om na te gaan op welke manier men garagisten kan inschakelen voor een deel van de herkeuringen.

Een klein maar heel gemotiveerd team bij de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid werkt hier dagelijks aan omdat men overtuigd is dat de dienstverlening beter moet.

5.3. Antwoorden van GOCA Vlaanderen

Raph Verbruggen is het met heel veel eens. De eerste taak en verantwoordelijkheid van GOCA Vlaanderen is zorgen voor verkeers- en rijveiligheid. Voor de technische reglementering zijn er al een aantal dingen afgeschaft of verbeterd, samen met het Departement MOW. De minister heeft terecht gewezen op de sense of urgency, waar ook GOCA Vlaanderen het mee eens is.

Er werd vaak opgemerkt dat het allemaal zo lang duurt en men betwijfelt of het nu wel zal lukken. GOCA Vlaanderen geeft het engagement van de hele sector. Het actieplan is een allesomvattend plan met monitoring en cijfers, geen oplistings van losse initiatieven. Op tussentijdse rapporteringsmomenten zal het parlement op de hoogte worden gehouden.

Raph Verbruggen spreekt zich niet uit over het feit of de garages een rol kunnen spelen. Hij stelt wel dat het voor hem een persoonlijke ontgoocheling is dat men vandaag de verkeersveiligheid niet op een voldoende positieve manier tot bij de burger kan krijgen. GOCA Vlaanderen schiet daar voorlopig in te kort en erkent dat. Om die reden ligt nu het actieplan voor.

De minister stelt terecht de vraag naar een betere bereikbaarheid. Een hele tijd geleden zijn er ideeën gelanceerd. Er zijn callcenters in de individuele bedrijven, er zijn telefoonnummers, er zijn webcamera's en er is de druktebarometer. Tot nader order is GOCA Vlaanderen er niet van overtuigd dat een gemeenschappelijk callcenter beter zou zijn.

Cijfers over bezoekers in het grensgebied zijn er inderdaad niet. Men merkt dat er keuringstoerisme is. Dat heeft een ongelukkig versterkend effect, maar is zeker niet de belangrijkste oorzaak van de problematiek.

Er waren vragen bij de financiële en budgettaire geloofwaardigheid en zogenaamde schimmige vennootschappen. Raph Verbruggen verkiest om er niets over te zeggen. De bedrijfsrevisor pluist immers jaarlijks de rekeningen uit. Men mag er dus van uitgaan dat het correct gebeurt. Bovendien komt er een financiële audit.

GOCA Vlaanderen is vragende partij om meer gecontroleerd te worden. Er mogen zeker meer inspecteurs komen, zeker als ook de garages worden ingeschakeld.

Raph Verbruggen heeft in zijn presentatie niet verhuld welke klachten er zijn. Men heeft misschien te lang gewacht om bepaalde zaken klantvriendelijker te maken. GOCA Vlaanderen weet dat men aan een capaciteitsinhaalmanoeuvre zal moeten werken en men is er ook mee bezig.

48 procent leert rijden met een vrije begeleider, 32 procent maakt een combinatie van rijkschool en vrije begeleider en 17 procent gebruikt enkel de rijkschool.

Er zijn inderdaad bijkomende vragen voor KOV en er is het proefproject voor personenwagens.

De laattijdige keuring is geen verdienmodel. Het verdienmodel is strikt en strak vastgelegd in het KB. De spreker ontkent ten stelligste dat een afkeuringspercentage een doel op zich zou zijn.

Wat het personeelsbeleid betreft, wordt er wel degelijk gedetacheerd binnen ondernemingen al naargelang de personeelsbehoefte.

Raph Verbruggen durft niet te ontkennen dat er fraude in de autokeuring zou zijn. Als er fraudedossiers zijn waarbij men zou merken dat er adjunct-inspecteurs of inspecteurs zijn betrokken, worden zij onmiddellijk ontslagen.

Een organisatiemodel dat moet instaan voor dienstverlening aan de samenleving en dat wordt uitbesteed aan ondernemingen met een toezichthoudende overheid, moet voor de spreker een 'best of both' zijn. Hij verwijst naar het plan waardoor iedereen nu weet wat men moet verbeteren. Dat moet zo snel als mogelijk gebeuren, maar wel doordacht en telkens met de verkeersveiligheid voor ogen.

GOCA Vlaanderen is bereid om zijn financiële plaatje te toetsen aan dat van het Departement MOW, maar Raph Verbruggen twijfelt er niet aan dat dit gelijkaardig zal zijn.

Philippe De Meyer wijst erop dat de tarievenlijst voor de keuring wordt opgelegd door de overheid. Het tarief bestaat uit verschillende componenten. Het is dus perfect mogelijk dat voor ogenschijnlijk dezelfde keuring een verschillend tarief wordt aangerekend omdat de inhoud van de keuring verschillend kan zijn. GOCA Vlaanderen is voorstander van een vereenvoudiging van het tarief.

In het erkennings-KB staan heel specifieke regels beschreven waaraan de ondernemingen moeten voldoen. Technische tijd is de tijd die nodig is om een bepaalde keuringsactiviteit uit te voeren. Grosso modo neemt de keuring van een personenwagen ongeveer 18 minuten in beslag.

Op bepaalde groene herinneringskaarten is er al een QR-code aanwezig die doorstuurt naar de uitnodigingssite van de onderneming.

De keuring van de afstelling van de lichten gebeurt met digitale toestellen waarbij er geen interpretatie van de inspecteur is. Er bestaat een zone waarbinnen de afstelling van het licht moet worden geregeld en ideaal is een afstelling in het midden van die zone. Wanneer de lichten slecht zijn afgesteld op de rand van die afstellingszone, is het technisch perfect mogelijk dat er een goed- of een afkeuring is, en dat er dus bij een herkeuring zonder tussenkomst toch een goedkeuring volgt. Het is geen loterij want met die tolerantie is rekening gehouden. Wanneer een licht dus goed is afgesteld in het midden van de zone zal er geen herkeuring zijn. De meettolerantie is ingebouwd in de regelgeving.

Er werd verwezen naar uitspraken van de ombudsman. Volgens *Raph Verbruggen* zijn de meeste antwoorden en kritieken opgenomen in het actieplan.

6. Bijkomende vragen en opmerkingen van de commissieleden

Stijn Bex zou graag zien dat minister Peeters op dezelfde manier over de klachten bij De Lijn praat en zegt dat er geen tariefverhoging komt zolang de dienstverlening niet goed is.

Er is in het parlement de Werkgroep Institutionele Zaken geweest om na te gaan welke stappen in de staatshervorming zinvol zijn geweest en welke niet. Stijn Bex vindt het absurd dat men in één land vragen stelt over de plaats waar een burger zijn auto laten keuren. Hij vindt keuringstoerisme een denigrerende term. Men zou zelfs kunnen zeggen dat het een goede zaak is voor Vlaanderen: tewerkstelling en inkomsten.

Filip Boelaert wil wel meer inspecties doen, maar hij krijgt er niet genoeg middelen voor. Dit probleem kwam ook in de Brede Heroverweging aan bod. De regering legt aan de administraties een afslanking – koppen besparen – op, waardoor men meer moet gaan uitgeven aan consultancy. Groen steunt de vraag naar voldoende expertise in de administraties zodat men bij overdracht van bevoegdheden niet in de problemen komt.

De minister zegt dat er nog heel veel moet gebeuren; de sector zegt dat hij een plan heeft dat hij wil uitvoeren en dat dan al heel veel zal zijn opgelost. Stijn Bex vraagt wat de minister zal doen.

Voor Stijn Bex moeten eenvoudige herkeuringen door garagisten kunnen gebeuren.

Hij vraagt of GOCA Vlaanderen de regels kan verduidelijken van wat mag rond vastgoed van een keuringsfirma. In welke mate zijn er familiale vennootschappen?

Marino Keulen treedt de opmerking van Stijn Bex over de staatshervorming bij. Momenteel is het een kluwen en voor Marino Keulen moet het uitgangspunt subsidiariteit zijn op het niveau dat de mensen het best kan dienen.

‘Koppen besparen’ is van nu. Vlaanderen is sinds 2015 verantwoordelijk. Men had dus al vroeger een performante inspectie kunnen hebben. Hij vindt de vergelijking met De Lijn door Stijn Bex heel ongelukkig omdat die meer dan 1 miljard euro per jaar kost en de technische keuring opbrengt.

Ieder gezin wordt met de autokeuring geconfronteerd en men mag de impact hiervan niet onderschatten. De dienstverlening moet in orde zijn. Lichte herkeuringen kunnen zeker door garagisten gebeuren waardoor er wat extra capaciteit bij de keuringscentra is.

Uit de audit blijkt niet hoe de afspraken in de rijexamencentra op dit moment verlopen, stelt *Sofie Mertens*. Met wat meer gegevens zou er veel meer duidelijkheid zijn.

Filip Boelaert sprak over nieuwe indicatoren om te weten hoeveel personeel nodig is. De spreker vindt het jammer dat het zo lang heeft geduurd, maar ze vindt het goed dat eraan wordt gewerkt.

Het tarief is van veel factoren afhankelijk, legde GOCA Vlaanderen uit. Mensen weten dus niet op voorhand hoeveel ze zullen betalen. Kan een tool met vragen misschien een oplossing zijn?

Els Robeyns begrijpt de ergernis van de minister over de vele klachten. Raph Verbruggen zegt dat hij het erg vindt dat de boodschap van verkeersveiligheid niet bij de automobilist geraakt, maar daar zitten net het probleem en de frustratie. Er zal een hervorming nodig zijn en de sector heeft een actieplan uitgewerkt. De sense of urgency is dus doorgedrongen.

Naast hervormingen, is er ook meer toezicht nodig en dus meer middelen voor inspectie.

Volgens Els Robeyns krijgt men de groene kaart nog altijd niet twee maanden op voorhand.

Vooruit wil alle hervormingen en initiatieven ondersteunen, maar het is vooral belangrijk dat er op korte termijn iets verandert. En als dit alles niets oplevert, moet men misschien onderzoeken of de autokeuring niet beter opnieuw in overheids-handen komt.

Wim Verheyden vindt dat er nu echt wel werk moet worden gemaakt van de problemen waarmee de klant te maken heeft, maar ook van de problemen waarmee de mensen in de keuringstraat te maken hebben.

Filip Boelaert heeft herhaaldelijk bij GOCA Vlaanderen aangedrongen om de klant-vriendelijkheid te verbeteren. De sector staat niet echt open voor bijvoorbeeld één callcenter, wat volgens de spreker een serieuze verbetering zou kunnen zijn. Hij vraagt om het actieplan zo snel mogelijk uit te rollen zodat iedereen binnen een redelijke termijn en op een deftige manier zijn wagen kan laten keuren.

7. Bijkomende antwoorden van de sprekers

Minister *Lydia Peeters* verzekert Stijn Bex dat ze meer mails heeft gekregen over de keuringsbedrijven dan over De Lijn.

Marino Keulen zegt terecht dat de koppenbesparing in het begin van deze zittings-periode 2019-2024 is opgelegd. De aanbevelingen van de audit en de ombudsman zijn dat er ook in het departement veranderingen moeten komen.

Deloitte heeft de opdracht gekregen om een audit te doen over de keuringsbedrij-ven en de rijexamencentra. Over de examencentra zijn er veel minder klachten. Deloitte heeft daarom ook vooral gefocust op de keuringsbedrijven. Minister Peeters vraagt wel aan de examencentra om het digitaliseringsproces te faciliteren.

Minister Peeters heeft het actieplan ongeveer een maand geleden gekregen. Ze wil het graag zo snel mogelijk uitgerold zien zodat de klachten afnemen.

Keuringen zijn noodzakelijk. Vandaag worden ze gedaan door een beperkt aantal private keuringsbedrijven die aan erkenningsvoorwaarden moeten voldoen. Voor minister Peeters mogen er meer bedrijven zijn. Keuringen bij garagisten zouden al heel wat frustratie wegnemen. Meer concurrentie zal volgens haar zorgen voor een betere klantgerichtheid.

Raph Verbruggen stelt dat het niet aan hem is om antwoord te geven op de vraag naar financiële vennootschappen en stromen. Via de bedrijfsrevisor zijn die be-kend. Hij betreurt insinuaties en als er malversaties zijn, zullen ze wel aan het licht komen. Op dit ogenblik heeft hij er geen weet van.

Hij is het eens met Marino Keulen over subsidiariteit in de staatshervorming.

De spreker bevestigt dat men de directe impact op de burger niet of niet langer zal onderschatten. Hij dankt Sofie Mertens voor de suggestie over de app.

Raph Verbruggen zegt dat men niet goed zou bezig zijn als hij het niet zou betreu-ren dat hij niet de juiste boodschap tot bij de burger krijgt. Hij is tevreden dat Wim Verheyden ook de focus durft te leggen op de medewerkers. Het weegt op hen, terwijl ze dagelijks gemotiveerd hun job doen.

Minister Peeters heeft gezegd dat ze enerzijds garagisten herkeuringen wil laten doen, en anderzijds dat ze de sector wil openstellen voor andere bedrijven, zegt *Stijn Bex*. Hij vraagt of men deze zittingsperiode hierover nog regelgevend werk kan verwachten.

Minister *Lydia Peeters* zegt dat er begin mei 2023 al een eerste instructie is geweest en dat er nog een komt. Er wordt gewerkt aan regelgeving van de Vlaamse Regering om zowel bepaalde herkeuringen bij garagisten mogelijk te maken als om te kijken of de erkenningsvoorwaarden moeten worden versoepeld.

Bart CLAES,
voorzitter

Sofie MERTENS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

CARA	Centrum voor Rijgeschiktheid en Voertuigaanpassing
COC	certificate of conformity
FEBIAC	Fédération belge de l'Industrie de l'Automobile et du Cycle
GOCA	Groepering van Erkende Ondernemingen voor Autokeuring en Rijbewijs
IMC	interministeriële conferentie
KB	koninklijk besluit
KOV	Keuring op Verplaatsing
LEZ	lage-emissiezone
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
VAB	Vlaamse Automobilistenbond