APK-specialist Con van Zandvoort

"Aanzien keurmeester moet omhoog"

Klanten kunnen zonder afspraak bij Coza Autokeuringen in Voerendaal terecht voor een APK van hun personenauto. En als de auto wordt afgekeurd hoeven ze niets te betalen.

Bij Coza Autokeuringen in Voerendaal kunnen klanten zonder afspraak terecht voor een APK van hun personenauto. Als de auto wordt afgekeurd hoeven ze niets te betalen. Auto's rijden aan de achterkant naar binnen.

Coza keurt. Meer niet. Geen reparatie, geen verkoop, geen onderdelen, alleen keuren. Dat klanten naar Coza gaan en de APK niet bij hun eigen garage laten uitvoeren, heeft voor een belangrijk deel met wantrouwen te maken. Con van Zandvoort, eigenaar en keurmeester van Coza Autokeuringen: "Sommige bedrijven maken er een potje van en wie eens bij de neus is genomen praat daar vaak over. Het blijkt dat sommige bedrijven sneller afkeuren als ze de benodigde onderdelen nieuw op voorraad hebben. Een garagebedrijf dat voor 19,95 euro keurt doet dat om zijn werkplaats te vullen. Er zijn ook klanten die bij ons komen omdat ze de APK gebruiken als controle op het onderhoud dat ze bij hun eigen garage laten doen. Daarnaast komen klanten hier omdat de vervaldatum van de APK niet spoort met de interval van de onderhoudsbeurt. We hebben ook bedrijven als klant, zoals autohandelaren, die zelf geen werkplaats hebben en bedrijven die een klant willen overtuigen met een keuringsrapport van een onafhankelijke, externe partij".

Drie APK's per uur

Een keuring duurt bij Coza twintig minuten: elke keurmeester doet er drie per uur. In die tijd maken de keurmeesters ook een vastzittende remkrachtregelaar gangbaar, worden lampen die op de kop zijn gemonteerd omgedraaid of vervangen en worden banden met een verkeerde draairichting - vooral bij de wisseling van zomer- naar winterbanden en andersom - gewisseld. Gratis. Van Zandvoort: "Ik was vroeger heel bedreven in het bijstellen van het CO en kende alle carburateurs uit mijn hoofd. Als er tijd voor is, doen we dit soort kleine handelingen direct, maar als het plein vol staat met auto's van wachtende klanten of het herstel gaat te lang duren, dan keuren we de auto af". Coza keurt 9.500 auto's per jaar en heeft heel Zuid-Limburg als klant. Een APK kost 49,50 euro, maar voor klassieke auto's en auto's boven de vijftienhonderd kilo rekent Coza 54,50 euro. Van Zandvoort: "De ervaring leert dat we klassieke auto's nooit binnen twintig minuten gekeurd krijgen. Er is altijd wel een ruitensproeiertje uitgedroogd of de verlichting maakt geen massa. De hefbruggen kunnen auto's in één keer met vier wielen van de grond tillen, maar de zware 4x4-voertuigen moet ik per as tillen en dat duurt langer. We rekenen dus voor zware auto's en klassiekers vijf euro extra omdat we er veel langer mee bezig zijn".

Kleiner voorruitsterretje of liever banden?

Drie procent van de auto's valt in een steekproef. Aangezien Coza zo'n

“De meeste keurmeesters doen hun werk goed en graag”

Achiel Fermans is samen met zijn broer Frans eigenaar van het universele autobedrijf met tankstation ‘Autoservice Fermans Exclusive’ in Amstenrade (Limburg). Achiel Fermans was bestuurslid en voorzitter Commissie Aftersales van de Bovag Onafhankelijke Bedrijven en is sinds kort voorzitter van het Landelijk ATC APK Platformoverleg en lid van de Stuurgroep Kwaliteitsverbetering APK. Alle provinciale ATC-vertegenwoordigers geven hun input met betrekking tot de APK-regels. Twee van hen, Con van Zandvoort en Boele Schuurman, gaan met die informatie naar de Stichting Overlegorgaan APK en koppelen terug wat er besproken is en wat de ontwikkelingen zijn. In de SO APK overlegt de RDW met onder andere Bovag, ANWB, het Ministerie van Infrastructuur & Milieu, VACO en andere branchepartijen. De insteek van de ATC in dit overleg is de dagelijkse praktijk. Die rol van onafhankelijke praktijkspecialisten wordt zeer gewaardeerd. Fermans: “Wij zijn mannen van de werkvloer, die met een positieve input heel goed kunnen beoordelen wat wel of niet goed is voor de APK. Daarom wordt er goed naar ons geluisterd. De ATC is in die rol gegroeid. Bovendien hebben sommige branchepartners in het SO APK nog wel eens commerciële belangen bij bepaalde maatregelen; dat hebben wij niet”.

Bonuspunten beperken? Met mate en gericht

In het Cusum-systeem geeft de RDW bonus- en strafpunten aan de keurmeesters en de keuringsinstanties. De RDW vindt dat steekproefafwijkingen binnen een marge van 6,5 procent moet blijven en daar zit de branche momenteel ruim boven. De RDW wil weten waar dat aan ligt: zijn het administratieve fouten, zoals een verkeerde adviescode, of zijn het technische zaken, bijvoorbeeld omdat de keurmeester een gebroken veer niet heeft gezien. Fermans: “De ATC vindt een administratieve fout minder ernstig dan het missen van een gebroken veer. Logischerwijs zou het strafpuntensysteem daar dan ook rekening mee moeten houden”. De RDW geeft 0,4 bonus- en 1,2 strafpunten (er zijn meerdere gradaties). Een onderzoeksbureau vindt dat de bonuspunten beperkt zouden moeten blijven tot 0,12 punten. Wie één of meerdere missers binnen één steekproef maakt, moet met slechts 0,12 bonuspunten zo ontzettend lang goed presteren om op nul uit te komen, dat het demotiverend zou werken. Om die reden is de bonus van 0,12 voor de ATC onbespreekbaar. Fermans: “Het is niet reëel om na één foute steekproef tien goede steekproeven te hebben”. In plaats daarvan ziet de ATC veel liever dat de RDW zich druk maakt over een differentiatie tussen de keurmeesters en de keuringsinstanties. Bij meer dan tien strafpunten is het mogelijk dat de APK-erkenning tijdelijk wordt ingetrokken. Fermans: “Als meerdere keurmeesters goed werk leveren, kan één slecht-functionerende keurmeester het voor het hele bedrijf verpesten. Wij vragen ons af of het niet veel beter is om meer onderscheid te maken tussen keurmeesters en keuringsinstanties”.

Achiel Fermans is samen met zijn broer Frans eigenaar van ‘Autoservice Fermans Exclusive’ in Amstenrade (Limburg). Het bedrijf beschikt over een tankstation en is blij met elke Hummer als klant.

Achiel Fermans: “Als equipmentleveranciers ook elkaars hefbruggen, roetmeters en viergasmeters mogen keuren, neemt de concurrentie toe en zullen de prijzen dalen”.

“Pak de boefjes aan”

De ATC heeft nog wel meer op het verlanglijstje staan. Fermans: “Het steekt ons dat er bedrijven zijn die auto’s keuren die er helemaal niet zijn. Iedereen kent die verhalen. De RDW weet best waar de boefjes zitten, dus pak die dan maar aan. De kunst is dat zodanig te doen, dat de administratie voor de andere bedrijven niet toeneemt”. Het meedenken van de ATC heeft volgens Fermans al heel wat opgeleverd. “Enige tijd geleden heeft de RDW op het keuringsrapport de vermelding van het automerk en type achterwege gelaten. In de praktijk bleek dat heel lastig met drie Astra’s op je erf, die alleen via het kentekenbewijs of chassisnummer uit elkaar zijn te houden. Inmiddels staan merk en type weer op het keuringsrapport.” Ook de reparatiepunten, die heel summier werden omschreven, worden nu weer veel specifieker genoemd. De RDW kan uit die gegevens inmiddels ook de merkspecifieke eigenaardigheden distilleren. Op de komende agenda zullen ongetwijfeld de per 1 april jl. ingevoerde regels worden besproken. Fermans: “Wat me opviel is dat keurmeesters die alleen keuren, eventjes moeite leken te hebben met de diagnose-apparatuur. De keuringsinstanties die ook repareren werken daar al jaren mee, maar we moeten wel in de gaten houden dat iedereen de regels kan blijven volgen”.

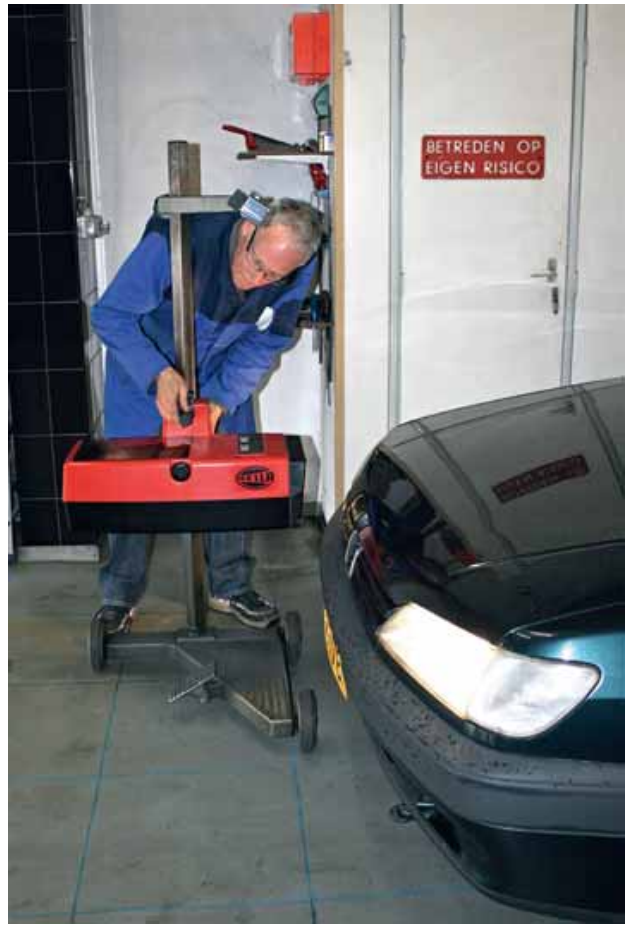
Sinds er een online register is, hoeft de RDW niet meer langs te komen om de certificaten voor de roetmeter, de hefbruggen en de viergasmeter in te zien: ze zijn nu online controleerbaar. De ATC wil nu twee vervolgstappen zetten. Fermans: “Ten eerste is er apparatuur die wat ons betreft niet elk jaar gekeurd hoeft te worden. De keuringen kosten jaarlijks vele honderden euro’s en een deel van de apparatuur zou best eens in de twee jaar gekeurd kunnen worden”. De tweede stap die de ATC wil voorstellen is dat de hefbrugleverancier niet alleen de hefbrug keurt, maar ook de viergasmeter en de roetmeter. Fermans: “Nu is het zo dat alle leveranciers hun eigen apparatuur keuren en een rekening sturen. Duizenden keuringsinstanties zijn afhankelijk van die equipmentleveranciers. Wij zien graag concurrentie. Als deze leveranciers ook elkaars apparatuur mogen keuren - ze moeten daartoe natuurlijk wel geautoriseerd zijn - en als een hefbrugleverancier ook een gasmeter mag testen, dan kunnen alle keuringen in één keer plaatsvinden. De concurrentie zal daardoor toenemen en de prijzen kunnen naar beneden. Het is eigenlijk heel logisch: een APK-keurmeester is tenslotte ook geautoriseerd om alle automerken en typen te keuren”. Fermans is zeer tevreden over de vruchtbare samenwerking met de RDW en roemt het enthousiasme in de branche. “Verreweg de meeste keurmeesters doen hun werk goed en graag. Enquêtes leveren veel respons op en APK-bijeenkomsten worden goed bezocht. Als er maar iets van APK op de agenda staat, zit de zaal vol. Het leeft.”

Con van Zandvoort: "De keurmeester is een specialist. We moeten het vak van keurmeester meer inhoud en aanzien geven en zorgen dat keurmeesters trots zijn op hun werk. Het is een mooi vak".

Dit is de voormalige hobby van Con van Zandvoort, maar de DeLorean en de Lotus kunnen door een verbouwing het pand niet meer verlaten. Het geeft de wachtende klanten in ieder geval wat om naar te kijken.

De auto's komen aan de achterkant van het pand binnen en krijgen dan gelijk even de snuffelaar in de pijp. De auto kan vervolgens op één van de twee vrije hefbruggen rijden en van daaruit rijden de auto's zo weer naar buiten.

9.500 auto's per jaar keurt, krijgt het bedrijf dus zo'n driehonderd steekproeven per jaar. Anders gezegd: er komt minimaal één keer per dag een steekproefcontroleur over de vloer. Van Zandvoort prijst de contacten met de zeventien steekproefcontroleurs in zijn rayon en is gelukkig met de goede samenwerking met de RDW. Van Zandvoort: "De RDW is bereid om te luisteren en dat was vroeger wel anders. De steekproefcontroleurs dragen hun kennis goed aan de keurmeesters over en geven uitleg bij nieuwe regels". Namens de ATC heeft Van Zandvoort zitting in het APK Platform, dat regelmatig bij elkaar komt en overleg voert met de Stichting Overlegorgaan APK. Niet alle voorgestelde wijzigingen vallen in goede aarde en daarom is het goed dat de ATC alert blijft. Van Zandvoort: "De RDW wilde de afmeting van een ster in de voorruit beperken van twintig tot tien millimeter. Maar de oude eisen waren duidelijk, goed werkbaar en controleerbaar, dus waarom moet dat aangescherpt worden? En wanneer gebeuren er eigenlijk ongelukken door kapotte voorruiten? We konden die wijziging tegenhouden". Na afloop van die vergadering zegt Van Zandvoort tegen iemand van het Ministerie van Infrastructuur & Milieu dat hij veel liever heeft dat mensen dat geld investeren in twee nieuwe banden. Van Zandvoort: "Die man schoot in de lach: alsof twee nieuwe banden een investering zijn! Ik heb de indruk dat medewerkers van de RDW en het Ministerie zich niet altijd realiseren dat een nieuwe ruit zomaar zevenhonderd euro kost en dat veel oude auto's dat niet meer waard zijn. Je jaagt mensen op kosten, zonder dat de veiligheid toe-



Met drie keurmeesters en twintig minuten per auto is het keuren van auto's bij Coza bijna lopende band werk. Hier controleert de keurmeester de koplamp; een eventueel defect lampje wordt gratis vervangen.

neemt. Met nieuwe banden neemt de veiligheid tenminste nog toe". Volgens Van Zandvoort wordt zwaar onderschat dat mensen met een beperkt budget het reguliere auto-onderhoud achterwege laten en zelden naar een garage gaan. "Van die auto's worden alleen de afkeurpunten gerepareerd."

"We worden te slap"

De RDW vindt het huidige percentage van negen procent afwijkingen in de steekproeven te hoog. Volgens Van Zandvoort komt dat omdat we met z'n allen de boel laten verslappen. Van Zandvoort: "Vroeger was een keurmeester een Eerste Monteur en dat is een behoorlijke opleiding. Dat niveau werd losgelaten toen er te weinig keurmeesters waren. Ook tweede monteurs en monteurs met een tussenopleiding konden keurmeester worden. De meeste fouten worden nu gemaakt door gebrek aan kennis en ervaring, maar ook omdat niet alle keurmeesters weten hoe ze iets goed moeten beoordelen en het RDW-boek met keuringseisen moeilijk leesbaar is". In de driehoek van keurmeesters/keurinstanties, de RDW als toezichthouder en IBKI als examinator/certificeerder, is Van Zandvoort van mening dat de keurmeesters teveel fouten maken, de RDW de Cusum versoepelt en het IBKI zich teveel concentreert op een zo hoog mogelijk percentage geslaagde keurmeesters. Van Zandvoort: "Vroeger was een gebroken veer altijd een zware afkeur, maar nu wordt er gekeken of er een stukje van de veer af is of dat de gebroken veer direct gevaar oplevert. Benzinelekkage was altijd een zware afkeur, nu kijken we of de benzineslang zweet of dat de benzine eruit druppelt. Veel zware afkeuringen zijn lichte overtredingen geworden. Op die manier versoepel je dus de straffen".

Het aanzien van de keurmeester

Zo krijg je dus dat een keurmeester een niet-werkend kentekenlampje opmerkt en z'n schouders er over ophaalt, want het is maar een kleine overtreding. Blijft over Van Zandvoort's kritiek op het IBKI. "Als je ziet dat iemand met een acht of een negen slaagt en daarna vier negatieve steekproeven achter elkaar heeft, dan klopt er iets niet. Mijn conclusie is dat de RDW de straffen versoepelt, de keurmeesters door nonchalance en tijdsdruk slordiger worden en de opleiding eenvoudiger. Het is niet de schuld van één van de drie partijen, het is een samenspel en langzamerhand is iedereen ingeslapen." Dat brengt Van Zandvoort bij zijn tweede conclusie: vroeger had een keurmeester meer aanzien. Er zijn nu zelfs monteurs die helemaal geen zin meer hebben om keurmeester te worden. Van Zandvoort: "Het levert nog maar 35 euro in de CAO op, terwijl een diagnosespecialist tweehonderd euro krijgt. Maar die keurmeester is toch ook een specialist? We moeten het vak meer inhoud en aanzien geven en zorgen dat keurmeesters trots zijn op hun werk. Het is een mooi vak. Je kunt mensen heel gelukkig maken als hun oude autootje weer een jaar mag rijden. Die trots wordt teniet gedaan door een verkoper van tweedehands auto's, die tegen zijn keurmeester zegt: 'keur

De keurmeesters mogen nu zelf weten hoe ze een fuseekogel keuren. Voorheen schreef de RDW precies voor hoe dat moest, waardoor je bij sommige fuseekogels de speling niet constateerde. Nu mag de keurmeester naar eigen inzicht de bandlepel hanteren.

Bij Coza keuren de keurmeesters een auto aan de minimale eisen en dus meten de keurmeersters een roestgat altijd op. Alleen als het te groot is, volgt een afkeur. Aan dit subbalkje valt niets meer te redden. Het is reden voor afkeur.

Van Zandvoort laat de klant even zien wat er mis is met zijn auto. Dat dwarsbalkje mag dan verrot zijn, maar een nieuw balkje kost een habbekrats en zit er zo onder. In deze staat moet Van Zandvoort de auto echter wel afkeuren.

De klant krijgt de papieren weer mee en hoeft - omdat de auto is afgekeurd - niets te betalen. Van Zandvoort geeft de afkeur ook aan de RDW door. Na herstel kan Van Zandvoort de auto alsnog goedkeuren en bij de RDW het reparatiepunt vermelden.

De tweekoloms hefbruggen hebben schaarinrichtingen en deze heeft ook een extra hefinstallatie voor de zware 4x4's. De bruggen kunnen auto's in één keer met vier wielen van de grond tillen, maar de zware 4x4-voertuigen worden per as getild. Voor de 4x4's rekent Coza daarom vijf euro extra.

die auto maar goed, want anders wordt het te duur' en door de druk in de werkplaats".

Top vijf mankementen

Een binnenkort te verwachten aanvulling komt voor uit HAPS, een project dat staat voor Historische APK-info Per Specifiek merk & type. Als een auto bij meerdere Keuringsinstanties ter keuring is aangeboden, wordt dat zichtbaar. Het moet shopgedrag voorkomen. Shoppende klanten kosten Coza geld, want de APK is gratis als de auto wordt afgekeurd. Berekenende klanten weten dan de afkeurpunten, laten die punten elders herstellen (of doen dat zelf) en laten de auto dan bij een andere instantie goedkeuren voor 19,95 euro, in plaats van bij Coza voor 49,50 euro. Een andere wijziging die voortkomt uit HAPS is een top vijf van de meest voorkomende voertuigafhankelijke mankementen. Van Zandvoort: "Wanneer ik bijvoorbeeld een Jaguar moet keuren, is dat voor mij misschien de eerste keer in een lange tijd. Dan is het fijn dat ik met één druk op de knop zie dat de draagveer rechtsachter vaak bovenin bij de laatste winding breekt". Die informatie is bij de keurende Jaguar-dealer wel bekend, maar voor onervaren of multi-merk keurmeesters is het een uitkomst. Van Zandvoort: "Het gaat dan bijvoorbeeld om de achterste remslangen van een Fiesta, die vaak poreus zijn of de handremkabels van een Corsa, die in dat bochtje daarachter regelmatig kapot gaan of het bovenste veerschoteltje van een Golf, dat vaak doorzakt. De informatie is afkomstig van de keurmeesters zelf en daarom hamert de RDW ook altijd zo op het doorgeven van reparatiepunten en het melden van de afkeur". Coza heeft specifieke software dat het lijstje met afkeurpunten voor de klant combineert met de afmelding aan de RDW. Zodoende hoeven de afkeurgegevens slechts één keer worden ingevuld. Voor de klant zijn de afkeurcodes uitgeschreven in begrijpelijk Nederlands en niet in codes.

Twijfel en interpretatie

De APK-regels zijn volgens Van Zandvoort goed werkbaar en sluiten aan op de praktijk. Maar niet alles krijgt zijn instemming. Van de keurmeester wordt steeds meer inzicht verwacht en dat heeft zowel positieve als negatieve effecten. Van Zandvoort: "Als je vindt dat een remschijf te dun is, mag je dat afkeuren. Maar wat is te dun? In het verleden waren er geen voorschriften voor remschijven. Een goede keurmeester let nu op of die dunne remschijf onder een Panda is gemonteerd of onder een Porsche. Dat kan overigens ook leiden tot twijfel en interpretatieverschillen. De kans bestaat dat remschijven om commerciële redenen afgekeurd worden. Positief vind ik dat ik nu zelf mag weten hoe ik een fuseekogel keur. Voorheen schreef de RDW precies voor hoe dat moest, maar als je die regels strikt volgde, dan was het mogelijk dat je bij sommige fuseekogels de speling niet constateerde, terwijl de kogel wel slecht was. Nu mag de keurmeester naar eigen inzicht de fuseekogel controleren". En ook de nieuwe regels met betrekking tot olielekkage vindt Van Zandvoort logisch; een keurmeester weet tenslotte heus wel het verschil tussen een zwetende stuurbekrachtiging en een belaste stuurbekrachtiging waar de olie uit spuit.

Afkeurpercentage stijgt

Coza zorgt dat de werkplaats gesloten is voor klanten, zodat de keurmeesters zich kunnen blijven concentreren en geen afleiding hebben van klanten, die een gezellig praatje willen maken. Het is tot de zomervakantie hard werken, daarna zakt het in. Van Zandvoort: "Het is hollen als het nodig is en stilstaan als het vakantiegeld op is. Het heeft dan ook geen zin om met het tarief te stunten. Als ik tien euro in prijs zak moet ik tweeduizend auto's extra keuren". De dinsdagochtend waarop we met Con van Zandvoort praten is nog niet om als Coza al twaalf auto's heeft goedgekeurd en negen afgekeurd.

"De trend is dat mensen alleen datgene laten maken wat tot afkeur leidt. Ik vraag me af of de RDW in de gaten heeft dat heel veel mensen alleen in noodgevallen naar een garage gaan. Onderhoudsschema's worden steeds vaker genegeerd. Ik zie dat aan het achterstallig onderhoud van de auto's. Ik heb normaliter een afkeurpercentage van zo'n 25 tot dertig procent, maar dat is dit jaar al gestegen naar vijftig procent."

Coza heeft specifieke software laten schrijven die het lijstje met afkeurpunten voor de klant combineert met de afmelding aan de RDW. Zodoende hoeven de afkeurgegevens slechts één keer te worden ingevuld.