

Fouten verminderen door een betere informatievoorziening

Online vernieuwingen voor de APK-keurmeester

De RDW werkt aan het project 'kwaliteitsprogramma APK'. Het doel: de kwaliteit van de APK verhogen door minder fouten te maken. Onderdeel daarvan is verbetering van de informatievoorziening naar de APK-keurmeester. Hoe gaat de RDW dat doen?

De APK vernieuwt. Niet alleen is de regelgeving aangepast per 1 april, maar ook het online afmeldsysteem. In de nieuwe regelgeving zijn verplichtingen opgenomen zoals een specifieke omschrijving van reparatie- en afkeurpunten. Een mankement aan de stuurinrichting wordt nu in achttien omschrijvingen uitgesplitst in plaats van drie zoals in het verleden. De RDW werkt hard aan verbeteringen en nieuwe innovaties die het de keurmeester gemakkelijk moeten maken. Het terugbrengen van het aantal gemaakte fouten moet het gevolg zijn. Wat zit er in de planning? We vragen het Piet Schäfer van de RDW. Hij is bij het project betrokken in de werkgroep informatievoorziening.

Informatievoorziening kan beter
Schäfer: "Er zijn een aantal werkgroepen binnen het project kwaliteitsprogramma APK. De werkgroep informatievoorziening heeft als opdracht de mogelijkheden te onderzoeken om de informatievoorziening aan KI (Keuringsinstantie) en KM (Keurmeester) te verbeteren, te moderniseren en uit te breiden, zodat de kwaliteit van de uitgevoerde APK-keuring verhoogd wordt. Enkele speerpunten die wij vervolgens hebben opgesteld zijn: het terugkoppelen van ingevoerde meldingen tijdens een APK-keuring, het digitaliseren en van extra informatie voorzien van het APK-handboek en een webportal voor de APK-keurmeester. Uit deze speerpunten komen adviezen naar voren die we



Het percentage fouten moet omlaag met een betere informatievoorziening. Veel voorkomende typegerelateerde mankementen uit HAPS helpen de APK-keurmeester.

Enkele voorbeelden uit HAPS:

Ford Fiesta bouwjaar 2000:

1. Veersysteem 5.*.28
2. Fuseepennen, -lageringen, -bussen, -kogels 5.*.19
3. Wiellagers 5.*.20

Suzuki Wagon R bouwjaar 2003:

1. Wiellagers 5.*.20
2. Assen 5.*.18
3. Veersysteem 5.*.28

Fiat Cinquecento bouwjaar 1998:

1. Werking parkeerrem/vastzetinrichting 5.*.39
2. Assen 5.*.18
3. Aandrijving/transmissie 5.*.16

Onderdeel van HAPS is het tonen van veelvoorkomende mankementen bij het type voertuig. Er wordt gewerkt aan een verdiepingsslag zodat specifiek op een onderdeel ingegaan kan worden.

de komende maanden verder uitwerken."

Voertuigmankementen in het raadpleegscherm

Hoe gaat het terugkoppelen van ingevoerde meldingen er uit zien? Schäfer: "De RDW wil graag het melden van geconstateerde reparatie- en afkeurpunten stimuleren. Daarnaast realiseren wij ons als RDW dat wij in onze registers over een schat aan interessante gegevens beschikken voor de APK-keurmeester. Door deze gegevens terug te koppelen hopen wij dat het melden van reparatie- of afkeurpunten gestimuleerd wordt." "Het raadpleegscherm moet van te voren verplicht bekeken worden. Hierop wordt onder meer het chas-

sisnummer gecontroleerd voor identificatie van de auto. Op hetzelfde scherm gaan we de meest voorkomende mankementen van het betreffende automodel tonen. We tonen alleen voertuigafhanke-lijke mankementen. Bestuurder gerelateerde mankementen, bijvoorbeeld aan banden of uitlaat, zijn uitgesloten. Ook moet een item een zeker aantal keer voorkomen voor het wordt getoond."

"Door het tonen van deze informatie wordt de APK-keurmeester geholpen om mogelijke 'zwakke plekken' van het model niet over het hoofd te zien. We verwachten dat het percentage gemaakte fouten, in 2011 nog bijna 9% in APK 2 en ruim 12% in APK 1, hierdoor omlaag gaat."

APK 2011 in cijfers

- 7.100.000 APK-keuringen
- 9.683 bedrijven
- 24.000 actieve keurmeesters
- 3% steekproef: 220.000
- 5.000.000 Reparatiepunten
- 600.000 Afkeerpunten

De reparatie- en afkeerpunten zijn straks inzichtelijk voor de KI en KM. Vooraf dient de keurmeester het raadpleegscherm te raadplegen en ziet daar de geschiedenis en veel voorkomende mankementen bij het autotype.

APK-historie op raadpleegscherm

HAPS staat voor Historische APK-informatie Per Specifiek merk & type en is de projectnaam voor deze aanvullingen in het raadpleegscherm. Wanneer is dit gereed? "De veelvoorkomende mankementen per type worden al getoond in het raadpleegscherm. Maar we zijn met een verdiepingsslag bezig sinds 1 april. Op termijn wordt de lijst met mogelijke mankementen een stuk specifiekier."

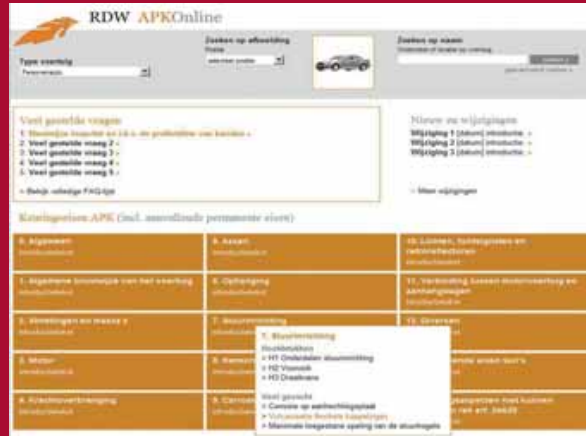
Een tweede onderdeel van HAPS is het tonen van gegevens van de laatste APK. Is dat al gereed? "Dit onderdeel is nog in de testfase. De APK-keurmeester krijgt inzicht in de datum van de laatste APK, goed- of afkeur, adviescodes en reparatieadviespunten. Bij goedkeur worden de reparatiepunten getoond, bij afkeur de afkeur- en reparatiepunten. Planning is om na de zomer, uiterlijk begin oktober dit onderdeel van HAPS klaar te hebben. Het voorkomt shopgedrag van de voertuigeigenaar en daarnaast kan de keurmeester gericht controleren of het adviespunt nu afkeur is of wellicht al eerder is verholpen."

APK-boek online

Het APK-boek bestaat sinds jaar en dag uit een klapper met een pak papier. Zijn er wijzigingen in de APK dan ontvangt de KI nieuwe bladen om de klapper aan te passen. Sinds enige jaren is het APK-boek ook online beschikbaar op de website van het RDW. Het APK-boek is hier als pdf of in delen te downloaden. Ideaal is dat niet. Een verwijzing naar een paragraaf geeft veel zoek en scrollwerk door de pdf. "Lastig", vindt ook Piet Schäfer: "Met de werkgroep kijken we ook naar het aanbod van online informatie. Het regelgevingboek komt daarvoor in aanmerking. De bedoeling is om het boek in een andere vorm te gieten, bijvoorbeeld een online portal. Met vervolgschermen moet het regelgevingboek klikbaar zijn. Naast een betere navigatie zetten we ook in op aanvullende informatie: het tonen van afbeeldingen, animaties of zelfs video's. Het moet alleen wel van toegevoegde waarde zijn. Een beslissing hebben we nog niet genomen." En e-learning? "Als RDW kunnen wij e-learning niet aanbieden. Dit ligt bij opleidingspartijen als de Innovam."

Meer communicatiekanalen

De informatievoorziening naar keuringsinstantie en keurmeester gaat flink verbeteren door een online portal en een beter raadpleegscherm, maar wordt er ook gekeken naar social media? "We zoeken inderdaad naar meer communicatiekanalen om KI en KM beter voor te lichten en van informatie te voorzien. Enkele mogelijkheden zijn het toesturen van een e-mailnieuwsbrief, sms, tot zelfs twitter en online fora. Dit onderdeel van het project staat echter nog in de kinderschoenen. We gaan er gedegen afwegingen over maken."



Een voorbeeld van hoe het APK-regelgevingboek er online uit zou kunnen zien. Een simpele navigatiestructuur moet het regelgevingboek toegankelijker maken voor de APK-keurmeester.



De RDW wil extra aanvullende informatie opnemen in het online APK-regelgevingboek. Afbeeldingen behoren tot de mogelijkheden, naast animaties of zelfs video's. "Mits het waarde toevoegt", zegt Piet Schäfer namens de RDW.



Het raadpleegscherm uit de ontwikkelomgeving van de RDW gevuld met fictieve gegevens. HAPS, Historische APK informatie Per Specifiek merk & type, is hier voor de APK-keurmeester snel inzichtelijk.

WWW.AMT.NL

Wijzigingen per 1 april

Weten wat er nog meer veranderd is in de APK? In AMT-4 bespreken we alle wijzigingen. Kijk het na op www.amt.nl/mei2012, of scan de QR-code.