

Evaluatie IBKI

Tijdvak 2014-2017

ECO&P. ELLEN DE VRIES, ROOS KOTTE

Inhoud

1 Inleiding.....	2
2 Samenvatting, conclusies en opmerkingen	4
3 Continuïteit van dienstverlening.....	6
4 Kwaliteit van examens	9
5 Kwaliteit van examineren	11
6 Adequate bedrijfsvoering	13
Bijlage geraadpleegde documenten	15

1 Inleiding

IBKI

IBKI, onderdeel van de Stichting VAM, is sinds 1985 de exameninstantie voor de APK- en sinds 1995 ook voor de WRM- examens. Vanaf 2015 vallen de examenactiviteiten onder de handelsnaam IBKI onder het organisatie/onderdeel 'Examenservices'. IBKI is een (deeltijd) zelfstandig bestuursorgaan dat voor de minister van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) publieke taken uitvoert.

De werkzaamheden van IBKI zijn voor de hoofdtaken vastgelegd in de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993 en de Wegenverkeerswet 1994. IBKI is sedert 2013 aangewezen als deeltijd-zbo, waardoor de Kaderwet deels van toepassing is.

Tot de hoofdtaken behoren de examinering APK-keurmeester en de examinering WRM Rijinstructeur, waarmee IBKI een belangrijke bijdrage levert aan de verkeersveiligheid. Tot de overige taken behoort de examinering mobiele airco's, Lpg-technici en Tachograaftechnici.

Aanleiding

De aanleiding tot deze evaluatie is de bepaling in de beleidsregel waarbij aangesloten is bij de evaluatiebepaling uit de kaderwet (artikel 39). Deze schrijft voor dat elke vijf jaar een evaluatie plaats moet vinden over de doelmatigheid en doeltreffendheid van de taakuitvoering van IBKI. Daarnaast is bij brief van 4 februari 2014 afgesproken dat na een periode van twee verslagjaren bezien zal worden of de gekozen wijze van verantwoorden en controle voldoet aan het wederzijds verwachtingspatroon.

In onderliggende rapportage wordt een beeld gegeven van de doelmatigheid en doeltreffendheid van IBKI. Deze evaluatie beperkt zich tot het deel van de privaatrechtelijke instelling dat voor IenW publieke taken uitvoert.

Onderzoeksvraag

Onderzoekers is gevraagd een onderzoek te verrichten naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van IBKI over de periode 2014-2017 ten aanzien van de hoofdtaken APK- en WRM-examinering.

In de rapportage wordt vervolgens antwoord gegeven op de volgende:

- Geef een beschrijving van de organisatie in relatie tot de continuïteit van dienstverlening
- Geef aan in hoeverre de opzet van de examenontwikkeling toereikend is, er in voldoende mate sprake is van onvoorspelbaarheid van de opgave, er gebruik wordt gemaakt van voldoende deskundig personeel, er voldoende beveiligingsmaatregelen in IT en fysiek zijn getroffen ter bescherming van systemen en gegevens en het toezicht op de examenopzet.
- Geef aan of de door IBKI in de praktijk gevolgde processtappen voor de uitvoering van examens in voldoende mate hebben bijgedragen aan de doeltreffendheid van de taakuitvoering.
- Geef aan of de door IBKI gevolgde werkwijze in voldoende mate heeft bijgedragen aan de doelmatigheid van de taakuitvoering.

Methode

De rapportage is gebaseerd op deskstudie en interviews met relevante medewerkers van IBKI, I&W, RDW en de voorzitter van de Bezwarencommissie WRM. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de maand juni/juli van 2018 en is uitgevoerd door adviseurs van UBR|ECO&P.

In de interviews zijn de onderzoeksthema's verwoord in vier vragen aan de geïnterviewden:

- Is IBKI solide genoeg om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen?
- Is de kwaliteit van de examens toereikend?
- Is de kwaliteit van het proces van examineren toereikend?
- Is de bedrijfsvoering van IBKI adequaat?

Er is daarbij gekeken naar verleden, heden en toekomst.

In de deskstudie stonden dezelfde vier vragen centraal. Voor de deskstudie is vooral gebruik gemaakt van de aanwezige jaarlijkse verantwoordingsrapportages en rapportages m.b.t. toezicht vanuit IenW, extern toezicht op de WRM-examens door IenW aangestelde Rijksgecommitteerden en toezicht op de APK-examens door de RDW-gecommitteerden.

Opbouw van de rapportage

In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de conclusies en opmerkingen. In de hoofdstukken 3-7 wordt achtereenvolgens antwoord gegeven op de 4 onderzoeksvragen die centraal hebben gestaan in de interviews en de deskstudie.

De onderzoeksvragen zijn beantwoord door in te gaan op diverse aspecten. De informatie uit de diverse bronnen is daarbij gecombineerd om op de aspecten een meer volledig beeld te kunnen geven. Aan het eind van elk hoofdstuk wordt hiervan een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag. Tot slot wordt in de bijlage weergegeven van welke bronnen gebruik gemaakt is.

2 Samenvatting, conclusies en opmerkingen

Is IBKI solide genoeg om de continuïteit van de dienstverlening de kunnen waarborgen?

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat IBKI op de genoemde aspecten solide genoeg is om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen. De afgelopen 4 jaar zijn er geen problemen geweest die de continuïteit in gevaar brachten en op kleinere incidenten is adequaat gereageerd.

De formeel in de Beleidsregels sturing van en toezicht op Stichting VAM vastgelegde verantwoordingsinformatie wordt volledig en tijdig aangeleverd. De personen bij IBKI, Innovam, RDW en het ministerie van IenW die verantwoordelijk zijn voor de communicatie onderling, hebben een goed relatie. De goede relatie zorgt voor een goede informatiestroom en ook adviseren partijen elkaar gevraagd en ongevraagd, waar alle partijen voordeel bij hebben. Deze goede communicatie is, afgezien van de vastgelegde verantwoordingsinformatie, niet geborgd in formele afspraken. Daarnaast is er ook veel formele informatie-uitwisseling, bijvoorbeeld op basis van de SLA tussen RDW en IBKI en op basis van de verslagen van Rijksgecommitteerden bij de WRM en de deelname van het ministerie aan de Centrale Examencommissie WRM.

De onafhankelijkheid van IBKI (t.o.v. Innovam) is goed geborgd. Op papier en in de praktijk. Tegelijkertijd profiteert de kwaliteit en efficiency van IBKI van de samenwerking binnen Innovam.

Is de kwaliteit van de examens toereikend?

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de examens op orde is. IBKI handelt proactief naar aanleiding van feedback, ook als daar geen formele verplichting toe is. IBKI onderhoudt goede contacten met de (keten)partners en de branche om op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen. Ook op IT-gebied handelt IBKI (pro)actief en investeert daarmee in de juiste kwantiteit en kwaliteit van de examens.

Is de kwaliteit van het proces van examineren toereikend?

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van het proces van examineren op orde is. IBKI maakt actief gebruik van een kwaliteitssysteem. Feedback wordt serieus genomen, geconstateerde problemen worden aangepakt. Het proces wordt klantgericht ingericht en geoptimaliseerd waarbij de doelmatigheid en doeltreffendheid niet uit het oog worden verloren.

Is de bedrijfsvoering van IBKI adequaat?

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de bedrijfsvoering van IBKI adequaat is. De verantwoording verloopt elk jaar zonder bijzonderheden en volgens afspraak. Belangrijke indicatoren als wachttijden en prijzen ontwikkelen zich gunstig, de klanttevredenheid is hoog. De door IBKI in de praktijk gevolgde stappen dragen in voldoende mate bij aan de doelmatigheid van de taakuitvoering.

Geconcludeerd kan worden dat de door IBKI in de praktijk gevolgde stappen goed bijdragen aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van de taakuitvoering.

Opmerkingen

Beleidsadvies

Zowel RDW als IBKI leveren informatie en advies ten behoeve van beleidsontwikkeling aan het ministerie van IenW. Dit naar volle tevredenheid van IenW. Dit gebeurt op basis van goede relaties en verstandhouding. Deze taak is niet vastgelegd in afspraken tussen IBKI, RDW en IenW. Dit maakt de continuïteit van deze dienstverlening voor de toekomst mogelijk kwetsbaar. Op korte termijn wordt, met name door digitalisering, veel ontwikkeling in het toezicht verwacht, waar de bijdrage van RDW en IBKI gevraagd zal worden.

Toezichtsvisie

Met de ingang van de in 2013 geïmplementeerde nieuwe kaderwet, is de Toezichtsvisie uit 2002 komen te vervallen. De wijze waarop het toezicht dient te worden uitgevoerd is in de Beleidsregels sturing van en toezicht op Stichting VAM minder gedetailleerd vastgelegd dan in de oude Toezichtsvisie. De formeel in de Beleidsregels vastgelegde verantwoordingsinformatie wordt volledig en tijdig aangeleverd. In de praktijk wordt daarnaast nog steeds gehandeld volgens de oude Toezichtsvisie, op basis van bestaande relaties. De personen bij IBKI, Innovam, RDW en het ministerie van IenW die verantwoordelijk zijn voor de communicatie onderling, hebben een goed relatie. De goede relatie zorgt voor een goede informatiestroom en ook adviseren partijen elkaar gevraagd en ongevraagd, waar alle partijen voordeel bij hebben. Deze goede communicatie is, afgezien van genoemde in verantwoordingsinformatie, niet geborgd in formele afspraken en dus afhankelijk van personen. Dat maakt het kwetsbaar voor de continuïteit. Het is echter niet te verwachten dat de continuïteit van de dienstverlening hierdoor onder druk komt te staan.

Rijksgecommitteerden

De continuïteit van de beschikbare Rijksgecommitteerden is kwetsbaar. De groep bestaat uit 3 leden, waarvan 2 inmiddels een zeer hoge leeftijd hebben bereikt.

Imago

De onafhankelijkheid van IBKI is in de inrichting van de organisatie goed gewaarborgd. De leiding en medewerkers zijn hier ook scherp op. Het blijft een aandachtspunt omdat de branche geluiden over vermeende afhankelijkheid, niet gefundeerd, laat horen. Deze geluiden hebben het IBKI de afgelopen jaren overigens niet bereikt..

3 Continuïteit van dienstverlening

Is IBKI solide genoeg om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op deze vraag door de organisatie op diverse aspecten te beschrijven in relatie tot de continuïteit van dienstverlening.

De organisatie-inrichting en de governance

IBKI is een deeltijd-ZBO en onderdeel van de stichting VAM. IBKI opereert in een omgeving met veel actoren; IBKI is een echte netwerkorganisatie. In het bestuur van de stichting zijn zowel de branche als de sociale partners en het mbo vertegenwoordigd. Afstemming met de branche vindt plaats via diverse commissies en overleggremia. De belangen van de voornaamste doelgroep – de examenkandidaten-, worden behartigd door een aantal belangenverenigingen. De afstemming met de markt biedt een tegenwicht aan de kwaliteit en tarieven van de dienstverlening van IBKI en kan gezien worden als een vorm van horizontaal toezicht.

Er is regelmatig overleg tussen IBKI en het ministerie van lenW en/of RDW. Gevraagd en ongevraagd wordt door IBKI signalen en informatie uit de praktijk ter beschikking gesteld aan lenW.

Toezicht

Het directe toezicht op de examinering door IBKI wordt uitgevoerd door Rijksgecommitteerden voor de WRM-examens en door gecommitteerden van de RDW voor de APK-examens.

De toezichthoudende instanties rapporteren aan IBKI, die rapportage aan ministerie van lenW verzorgt. RDW rapporteert tevens jaarlijks rechtstreeks aan lenW. In voorkomende gevallen kunnen zij dat ook rechtstreeks aan het ministerie van lenW doen, zoals beschreven in het reglement gecommitteerden.

Voor het toezicht door de Rijksgecommitteerden is geen formeel periodiek overleg met het ministerie van lenW. Het toezicht op de APK-examens is vastgelegd in een SLA met IBKI, er is geen formele opdracht van het ministerie van lenW. Dit berust op afspraken bij de verzelfstandiging van de RDW.

Scheiding en onafhankelijkheid

De inrichting van IBKI is de afgelopen jaren niet ingrijpend gewijzigd. De scheiding van de publieke en private taken binnen IBKI en van de opleidingsactiviteiten en van de examenactiviteiten binnen de stichting VAM is organisatorisch en administratief zuiver geregeld volgens de voorschriften in het onafhankelijkheidsprotocol IBKI Innovam (art. 2.1). Voor mensen buiten IBKI is de scheiding niet altijd goed zichtbaar. Dit heeft (in de APK-branche) invloed op het imago van IBKI.

Processen en personeel

De belangrijkste processen binnen IBKI zijn digitaal vastgelegd in een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem. De verantwoordelijkheid voor het up to date houden is belegd bij kwaliteitsmanagers.

Er werken zo'n 65 medewerkers bij IBKI, waarvan ruim 14 voor de directe uitvoering van de publieke taken. Medewerkers komen vaak uit het veld en hebben kennis van de doelgroep, spreken de taal. In de teams is zogenaamd 'achterwacht' georganiseerd; medewerkers kunnen elkaars taken overnemen.

Ten behoeve van optimale beschikbaarheid én flexibiliteit in het primair proces van examineren wordt er gewerkt met een klein aantal examinatoren in dienst van IBKI en een flexibele schil van zelfstandigen. Daarnaast is intercollegiaal 'toezicht' op de kwaliteit van de examinatoren en zijn in het kwaliteitssysteem de wijze van beoordelen van examinatoren inclusief de gevolgen van een onvoldoende oordeel vastgelegd. De door de minister aangestelde Rijksgecommitteerden zijn belast met het toezicht op de uitvoering van WRM examens.

Ict

Het proces van examineren is via het online-platform 'Teletoeets' sterk gedigitaliseerd. Het examenboekingsproces en resultaatverwerkingssysteem is gedigitaliseerd via het online-platform Mijn IBKI. De theorie-examens worden digitaal afgenomen in een daarvoor specifiek ingerichte examenruimte. Er wordt ook tijdens het praktijkexamen steeds meer gewerkt met digitale hulpmiddelen. Op korte termijn wordt dit al gerealiseerd bij het examen APK-keurmeester. Privacy en fraude zijn doorlopend een belangrijk ICT-aandachtspunt. In 2017 is een ICT consultant (Data Protection Officer) aangesteld die het IBKI o.a. heeft ondersteund bij het voldoen aan de nieuwe wet op de privacy (AVG).

Er is een beleidsdocument t.a.v. gegevensbeveiliging aanwezig. Als vervolg op vermoedens van fraude-incidenten zijn maatregelen genomen ter voorkoming hiervan in de toekomst. Er is daarnaast doorlopend alertheid op het signaleren en verder voorkomen van nieuwe vormen van fraude. Landelijk wordt gebruik gemaakt van meerdere servers zodat een storing of calamiteit op één locatie niet de continuïteit van het proces op andere locaties in gevaar brengt.

Integriteitsbeleid

IBKI heeft haar integriteitsbeleid vastgelegd. Er is in de onderzochte periode geen melding gedaan in de jaarverslagen van integriteitsschendingen binnen de organisatie.

Huisvesting en examenlocaties

De locaties voor IBKI-examens zijn verdeeld over het land, met een hoofdlocatie in Nieuwegein. Regelmatig wordt getoetst of een locatie rendabel is. Aan de hand daarvan wordt besloten of een bestaande locatie wordt gesloten of dat een nieuwe (tijdelijk) wordt geopend. De spreiding van locaties verkort de reistijd voor klanten en draagt bij aan de continuïteit van het proces. In het geval van calamiteiten op één locatie kan worden uitgeweken naar een andere locatie. Voor de WRM-praktijkexamens is het tevens mogelijk op een door de deelnemer gewenste locatie te examineren.

Kostprijsmodel

Het kostprijsmodel (de wijze waarop kosten worden toegerekend aan de examentarieven) wordt regelmatig getoetst. De afgelopen 5 jaar is er geen aanleiding geweest tot aanpassing van het model.

Verantwoordingssystematiek

De verantwoording wordt conform afspraken uitgevoerd. De kern hiervan zijn de jaarverslagen en de accountantscontrole. Tussentijds zijn er gesprekken en overleg tussen de betrokken partijen als daar aanleiding toe is. Deze gesprekken zijn veelal informeel en adviserend. Opvallend is de goede relatie tussen de betrokken partijen die elkaar informeren en adviseren terwijl daar geen wettelijke verplichting voor is, maar het wel tijd en aandacht vraagt.

Bezwarencommissie WRM

Vanaf juli 2014 is de bezwarencommissie geen ZBO meer maar een onderdeel van IBKI en heeft geen beslisbevoegdheid meer, maar een adviesbevoegdheid aan IBKI. Tot nu toe zijn de adviezen altijd overgenomen. Hoewel zelfs het (email)adres van de bezwaarcommissie IBKI is, zijn er geen twijfels geuit over de onafhankelijkheid van de commissie. In de jaarlijkse rapportage van IBK worden de bevindingen van de adviescommissie beknopt weergegeven

Conclusie en opmerkingen

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat IBKI op de genoemde aspecten solide genoeg is om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen. De afgelopen 4 jaar zijn er geen

problemen geweest die de continuïteit in gevaar brachten en op kleinere incidenten is adequaat gereageerd.

De formeel in de Beleidsregels sturing van en toezicht op Stichting VAM vastgelegde verantwoordingsinformatie wordt volledig en tijdig aangeleverd. De personen bij IBKI, Innovam, RDW en het ministerie van IenW die verantwoordelijk zijn voor de communicatie onderling, hebben een goed relatie. De goede relatie zorgt voor een goede informatiestroom en ook adviseren partijen elkaar gevraagd en ongevraagd, waar alle partijen voordeel bij hebben. Deze goede communicatie is, afgezien van genoemde in verantwoordingsinformatie, niet geborgd in formele afspraken en dus afhankelijk van personen.

Het is echter niet te verwachten dat bij verandering van de personen of de relaties de continuïteit van de dienstverlening onder druk komt te staan.

De onafhankelijkheid van IBKI (t.o.v. Innovam) lijkt goed geborgd. Op papier en in de praktijk. Tegelijkertijd profiteert de kwaliteit en efficiency van IBKI van de samenwerking binnen Innovam. Hoewel op basis van feiten deze onafhankelijkheid helder is, wordt deze in de branche op basis van beelden en vooroordelen wel eens in twijfel getrokken.

4 Kwaliteit van examens

Is de kwaliteit van de examens toereikend?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op deze vraag, waarbij gekeken wordt naar de door IBKI in de praktijk gevolgde processtappen.

De opzet van de examens en de onvoorspelbaarheid van de examens

IBKI is continu bezig met het aanpassen van examens n.a.v. nieuwe technische ontwikkelingen (vooral bij APK). Binnen de beperkingen van de wettelijke examenkaders wordt voortdurend gezocht naar mogelijkheden om de examens onvoorspelbaar te houden. Vooral bij de (APK)praktijkexamens blijft de (on)voorspelbaarheid een issue dat maar beperkt beïnvloedbaar is door IBKI door de beperkte hoeveelheid content waar uit geput kan worden.

CITO heeft een evaluatie met aanbevelingen gedaan die, voor zover mogelijk, zijn opgevolgd. Rapportages van de gecommiteerden worden regelmatig besproken en waar nodig en mogelijk worden de examens door de examenopgavecommissie aangepast.

Alle examenopgaven voor de APK (en aanverwanten) worden ter toetsing voorgelegd aan de RDW. In de examenopgavecommissie van de WRM is de branche vertegenwoordigd. De opleiders zijn dat niet meer om belangenverstrengeling te voorkomen.

Door sommigen in de branche wordt het praktisch examen als een “toneelstukje” gezien, doordat kandidaten hun eigen “leerling” mee mogen nemen. In praktijk kan dit ook iemand zijn die jarenlange rijervaring heeft. Hoewel examinatoren ook in dat geval de beoordeling van de instructeur goed kunnen uitvoeren, is dit issue door IBKI onderkend als verbeterpunt. Een voorstel voor aanpassing (waarin een ‘echte’ rijbewijs-leerling verplicht is en niet de kandidaat, maar IBKI het lesonderwerp bepaalt) ligt bij het ministerie.

Voldoende deskundig personeel (intern en extern).

Medewerkers van IBKI, betrokken bij de examens (examinatoren, examenopgavecommissie, centrale examencommissie) komen allen uit de praktijk en kennen het werkveld. Vacatures worden vlot ingevuld en medewerkers zijn ingewerkt om achterwacht van elkaar te kunnen zijn.

Daarnaast wordt kennis van buiten de organisatie ingezet. Zo is in de afgelopen periode gebruik gemaakt van de kennis van CITO. Ook wordt gebruik gemaakt van de kennis c.q. feedback van de gecommiteerden (zowel RDW als WRM) en de feedback van de WRM-examinatoren. Er zijn geen signalen dat er deskundigheid mist.

Aspirant WRM-examinatoren worden beoordeeld in de praktijk en a.d.h.v. een toets. Vervolgens vindt jaarlijks toetsing door de kwaliteitsbegeleider plaats, indien nodig vaker. Sommige examinatoren zijn zelf ook werkzaam als instructeur in de praktijk. Zij doen alleen de eerste examens. De verlengingen worden geëxamineerd door examinatoren die niet langer werkzaam zijn in het veld, dit om het examineren van collega-rijinstructeurs te voorkomen. Bijkomend nadeel is dat deze groep op termijn minder actuele praktijkervaring heeft.

De WRM-examinatoren komen jaarlijks een aantal keer bij elkaar. Hier staan vooral praktische zaken op de agenda en maar ook de gezamenlijke professionalisering, bijvoorbeeld aan de hand van casuïstiek.

RDW-gecommiteerden worden aangewezen door de RDW. De RDW draagt ook zorg voor het op peil houden van de kwaliteit en het benodigde aantal toezichthouders.

De Rijksgecommiteerden (WRM) vallen onder lenW. Zowel leeftijd (hoog) als aantal (3) maakt de continuïteit van deze groep kwetsbaar. Dit wordt onderkend door de Rijksgecommiteerden zelf, IBKI en lenW maar tot nu toe is het hierop nog niet tot actie gekomen.

Tot slot neemt IBKI meerdere keren per jaar deel aan landelijke cq regionale overleggen met de branche en (keten)partners. IBKI is op die manier zichtbaar en benaderbaar en ook op de hoogte van de (toekomstige) ontwikkelingen en mogelijke spanningen.

Beveiligingsmaatregelen in IT en fysiek.

In de verantwoordingsdocumenten van de ZBO-taken is een bijlage opgenomen met betrekking tot het beveiligen van gegevens binnen IBKI. In de uitvoering heeft het thema voortdurend aandacht. Incidenten worden gerapporteerd en serieus genomen. Met de betrokken (keten)partners worden waar nodig oplossingen gezocht en geïmplementeerd. Zo hebben recente incidenten geleid tot herinrichting van de theorielokalen, verscherping van toezicht tijdens examens en aanpassing van de processen c.q. werkinstructies (o.a. verscherpt toezicht door examinatoren en camera's, extra aandacht voor identificatie en geldigheid van certificaten). Consequenties van de AVG zijn in kaart gebracht en waar nodig zijn aanpassingen in het proces gedaan.

Daarnaast heeft IBKI een proactieve houding ten opzichte van nieuwe technologische ontwikkelingen.

Het toezicht op de examenopzet.

De RDW-gecommitteerden geven middels dagverslagen zo nodig signalen door t.b.v. aanpassingen in opzet en opgaven van de examens. Deze signalen krijgen altijd opvolging en worden in een jaarverslag samengevat weergegeven. Ook ten gevolge van technologische ontwikkelingen wordt de opzet van de APK-examens regelmatig aangepast of geoptimaliseerd. De aard van het toezicht verandert naarmate de examinering verder wordt gedigitaliseerd. RDW en IBKI zijn hierover geregeld in overleg.

De opzet van de WRM-praktijkexamens is al jaren vormgegeven met een vast protocol, dat niet wezenlijk is of wordt aangepast. Het bijbehorende scorevoorschrift wordt wel actueel gehouden en waar nodig aangepast door de Examen-Opgave-Commissie. Dit naar aanleiding van signalen vanuit de Rijksgecommitteerden en de bezwarencommissie.

Conclusie en opmerkingen

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de examens op orde is. IBKI handelt proactief naar aanleiding van feedback, ook als daar geen formele verplichting toe is. IBKI onderhoudt goede contacten met de (keten)partners en de branche om op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen. Ook op IT gebied handelt IBKI (pro)actief en investeert daarmee in de juiste kwantiteit en kwaliteit van de examens. (On)voorspelbaarheid is een blijvend punt van aandacht waar maar beperkt invloed op is door de beperkte hoeveelheid content.

Belangrijkste aandachtspunt is tot slot de continuïteit van toezicht door de Rijksgecommitteerden (WRM).

5 Kwaliteit van examineren

Is de kwaliteit van het proces van examineren toereikend?

Overkoepelend

Alle processen staan beschreven in een kwaliteitssysteem. Er wordt gewerkt met kwaliteitsmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor het onderhoud. Daarnaast hebben alle medewerkers de verantwoordelijkheid bij te dragen aan het optimaliseren en op peil houden van de processen.

Inschrijving examens

Inschrijving voor examens gaat digitaal via Mijn IBKI. Deelnemers krijgen een login en kunnen vervolgens zelf plaats en datum kiezen. Ook hun persoonlijke gegevens kunnen ze wanneer ze willen inzien en aanpassen.

Uitvoering examens

Elk examen wordt iedere 2 maanden minimaal 1x afgenomen, sommige vaker. Niet alleen de deelnemers plannen zichzelf digitaal in, maar ook de leden van de examencommissie en de RDW-gecommitteerden kunnen zich digitaal inplannen. IBKI houdt toezicht op de benodigde bezetting en onderneemt actie als onderbezetting dreigt. In het uiterste geval maakt de teamleider 'Uitvoering Examens' van IBKI zelf deel uit van de commissie als gedelegeerde gecommitteerde RDW (hetgeen niet de voorkeur heeft in verband met een mogelijk risico voor de onafhankelijkheid). Het is nog niet voorgekomen dat examens niet door konden gaan.

Klanten vragen steeds meer flexibiliteit en snelheid. IBKI speelt hier op in door te onderzoeken hoe de doorlooptijden verkort kunnen worden, het aantal examenmomenten uitgebreid kan worden en zaken nog flexibeler en klantvriendelijker geregeld kunnen worden. Zowel voor WRM examens alsmede APK examens is hierbij de goede afstemming met de RDW een belangrijk aandachtspunt. RDW-gecommitteerden worden ten behoeve van toezicht op een examen uit het primair proces van de RDW zelf gehaald. Het vergroten van het aantal examenmomenten heeft dus consequenties voor de RDW. Afspraken over het leveren van toezicht liggen vast in een SLA. Afstemmen en meedenken over nieuwe ontwikkelingen gebeurt op basis van bestaande contacten. Er is geen formele basis voor.

De branche wil graag voorop lopen als het gaat om het gebruik van nieuwe technologie. IBKI staat daar voor open, maar maakt bij het invoeren van verbeteringen en het toepassen van nieuwe technologieën steeds de afweging of de benodigde investeringen doelmatig en doeltreffend zullen zijn.

Afgifte certificaten

Certificaten worden binnen 5 dagen na slagen afgegeven. Incidenteel komt het voor dat het iets langer duurt.

Klachten bezwaar en beroep

Klachten over IBKI betreffende APK (en aanverwanten) worden ingediend via de RDW of rechtstreeks bij IBKI. RDW meldt deze bij IBKI en rapporteert hierover in een jaarverslag. Over de afgelopen 5 jaar zijn er weinig klachten geweest. Alle ingediende klachten zijn afgehandeld. IBKI heeft ook een klachtenprocedure, conform ISO-vereisten, voor de overige klachten. Het aantal klachten ligt jaarlijks op of onder de gestelde normen.

De ZBO "Commissie van Beroep WRM" die zelfstandige beslissingen kon nemen is bij de implementatie van de kaderwet ZBO overgegaan in de "Bezwarencommissie WRM" die adviezen

geeft. Deze Commissie valt onder IBKI, met IBKI adres en e-mailadres, maar de commissieleden zijn onafhankelijk en komen van buiten IBKI. Er zijn geen signalen dat die onafhankelijkheid in twijfel wordt getrokken. Tot op heden zijn alle adviezen van de commissie door IBKI opgevolgd. Het gaat hierbij om enkele adviezen per jaar. In de jaarlijkse rapportage van IBKI worden de bevindingen van de adviescommissie beknopt weergegeven

Een observatie van IBKI is dat er in de maatschappij steeds meer een claim- en klaagcultuur ontstaat. Gevolg is dat er meer klachten komen over de uitslag van het examen en ook dat er bij APK een bezwaar werd ingediend. Formeel is daar geen commissie voor. De Bezwarencommissie WRM heeft in deze zaak een advies uitgebracht. Hoewel het niet vaak voorkomt dat de klachtenprocedure niet afdoende is, heeft IBKI er voor gekozen op basis van de kaderwet ZBO (artikel 19) bezwaar ook voor de overige (naast WRM) examens in te regelen, middels een aparte klachtencommissie met dezelfde werkwijze.

Bijhouden registers

De registers worden conform de afspraken bijgehouden. De AVG wordt hierbij in acht genomen. Daarnaast werkt IBKI aan de klantvriendelijkheid voor het raadplegen van de registers en het, met inachtneming van de AVG, toegankelijk maken van de benodigde gegevens voor klanten.

Conclusie en opmerkingen

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van het proces van examineren op orde is. IBKI maakt actief gebruik van een kwaliteitssysteem. Feedback wordt serieus genomen, geconstateerde problemen worden aangepakt. Het proces wordt klantgericht ingericht en geoptimaliseerd waarbij de doelmatigheid en doeltreffendheid niet uit het oog wordt verloren. De toenemende aandacht voor het verkorten van de wachttijd in het kader van de klantgerichtheid, heeft voor RDW plannings- en capaciteitsconsequenties. Goede afstemming tussen IBKI en RDW is noodzakelijk.

6 Adequate bedrijfsvoering

Is de bedrijfsvoering van IBKI adequaat?

Er wordt antwoord gegeven door te kijken naar de door IBKI gevolgde werkwijze en te beoordelen of deze in voldoende mate heeft bijgedragen aan de doelmatigheid van de taakuitvoering.

Beschrijving en bijzonderheden:

Tariefontwikkeling

Door optimalisering in de bedrijfsvoering is het mogelijk geweest de tarieven niet te doen stijgen en zelfs op onderdelen te verlagen. Hierbij wordt de goedkeuringsprocedure, zoals wettelijk vastgelegd, gevolgd.

Bezettingsgraad.

De bezetting van locaties kent variaties. Er wordt gestreefd naar een verantwoorde bezetting. Daarbij wordt steeds een afweging gemaakt tussen klantgerichtheid en rentabiliteit. In Nieuwegein zijn de locatiekosten lager door deze te delen met andere onderdelen van Innovam. Daarvoor wordt een constante en transparante verdeelsleutel in de opbouw van de kostprijs gehanteerd.

Ontwikkeling slagingspercentage

De slagingspercentages kennen in het algemeen geen grote variaties. Bij de APK is er na een aanpassing van de examens een dip geweest, maar deze is in de loop van de tijd weer genormaliseerd.

Ontwikkeling wachttijden

Er wordt voldaan aan afspraken over maximale wachttijden. Er is voortdurend aandacht voor het verkorten van de wachttijden, o.a. door het flexibeler plannen van (meer) examens. Daarnaast is er ook op ander wijze aandacht voor meer klantgericht aanbod, zoals de mogelijkheid voor de WRM examens om tegen een meerprijs het examen op een zelf gekozen tijdstip te kunnen doen. Voor de RDW, die de gecommiteerden levert, die nodig zijn bij de APK examens, levert deze toegenomen klantgerichtheid wel plannings- en capaciteitsproblemen op.

Ontwikkeling klanttevredenheid (KTO)

De klanttevredenheid wordt doorlopend gemeten en is één van de KPI's die in de jaarverslagen gerapporteerd worden. De tevredenheid van opdrachtgevers, opleiders en deelnemers blijft de afgelopen vier jaar grotendeels (ver) boven de norm.

Inzet personeel kwantiteit

De ontwikkeling van de fte's de afgelopen vier jaar kent geen sterke ontwikkeling. Voor de examinatoren wordt gewerkt met een flexibele schil om variëteit in de vraag op te vangen.

Verantwoording kwaliteit en financiën KPI's in jaarverslagen

Jaarlijks wordt een jaarverslag uitgebracht dat door een accountant wordt gecontroleerd. Dit bevat o.a. een vaste lijst KPI's en overige indicatoren m.b.t. de financiën en de resultaten m.b.t. examens. De afgelopen 4 jaar zijn de jaarverslagen zonder noemenswaardige op- en aanmerkingen goedgekeurd.

Protocol en accountantscontrole

Het verantwoordingsprotocol zoals vastgelegd op 4 feb. 2014 wordt nageleefd. De goedgekeurde jaarverslagen worden besproken met het ministerie van IenW, waarvan jaarlijks een verslag wordt gemaakt.

Ondersteuning beleidsvraagstukken aan lenW

Ondersteuning door IBKI bij beleidsvraagstukken gebeurt naar tevredenheid van lenW. Deze dienstverlening is niet formeel vastgelegd, maar gebeurt op basis van de goede onderlinge verhoudingen en de eigen motivatie van IBKI.

Conclusie en opmerkingen

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de bedrijfsvoering van IBKI adequaat is. De verantwoording verloopt elk jaar zonder bijzonderheden en volgens afspraak. Belangrijke indicatoren als wachttijden en prijzen ontwikkelen zich gunstig, de klanttevredenheid is hoog. De door IBKI in de praktijk gevolgde stappen dragen in voldoende mate bij aan de doelmatigheid van de taakuitvoering.

Bijlage geraadpleegde documenten

Jaarverslag 2016	2017	Toezicht RDW op IBKI
Jaarverslag 2017	2017	Toezicht RDW op IBKI
Mazars, J.G. Rauw	2017	Assurance-rapport
Mazars, J.G. Rauw	2017	Verantwoording en controle IBKI 2016
Mazars	2017	Jaarverslag examenservices 2016
Mazars, J.G. Rauw	2017	Controle jaarverslag examenservices 2017
Mazars, J.G. Rauw	2018	Assurance-rapport
Mazars	2018	Jaarverslag examenservices 2017
Ministerie van I&W	2018	aanpassing examentarieven WRM
Ministerie van I&W	2018	Aanpassing tarieven IBKI WRM
Staatscourant	2012	Regeling van de Minister van Infrastructuur en Milieu, van 5 december 2012, nr. IENM/BSK-2012/240947, houdende vaststelling beleidsregels in verband met sturing van en toezicht op de Stichting VAM
IBKI	2013	Besluit instelling Bezwarencommissie inzake besluiten van IBKI op grond van de Wet rijonderricht motorrijtuigen
RDW	2015	Brief Jaarverslag 2014 Toezicht RDW op IBKI
RDW	2018	Brief jaarverslag 2017 Toezicht RDW op IBKI
	2016	Circulaire 'Governance ten aanzien van zbo's'
RDW	2016	Jaarverslag 2015, toezicht RDW op IBKI
Royal HaskoningDHV	2013	Evaluatie Wet Rijonderricht Motorrijtuigen Een onderzoek naar de herzieningen van 2009
Staatscourant	2012	Regeling van de Minister van Infrastructuur en Milieu, van 5 december 2012, nr. IENM/BSK-2012/240947, houdende vaststelling beleidsregels in verband met sturing van en toezicht op de Stichting VAM
Ministerie van IenW	2014	Inrichting verantwoording en controle
IBKI	2014	Besluit instelling Bezwarencommissie inzake besluiten van IBKI op grond van de Wet rijonderricht motorrijtuigen
INNOVAM	2013	Bijlage 2 verantwoording ZBO taken IBKI; 2013 Beveiliging gegevens IBKI/Innovam
Ministerie van IenM	2012	Regeling van de Minister van Infrastructuur en Milieu, van 5 december 2012, nr. IENM/BSK-2012/240952, tot wijziging van de Regeling erkenning en keuringsbevoegdheid APK en de Regeling rijonderricht motorrijtuigen in verband met de implementatie van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de sturing van het toezicht op de Stichting VAM
INNOVAM	2013	Bijlage 1 verantwoording ZBO taken IBKI; 2013 Integriteitsbeleid IBKI/Innovam
LEO FRANSEN	2009	Onafhankelijkheidsprotocol IBKI/Innovam
		Bijlage 1 Reglement gecommiteerden/vertegenwoordigers
IBKI	2018	Gespreksonderwerpen jaarverslag 2017
Ministerie van I&W	2016	Aanpassing examentarieven APK/WRM
RDW	2016	Brief inzake jaarverslag 2015 Toezicht RDW op IBKI
RDW	2015	Jaarverslag 2014 Toezicht RDW op IBKI
Innovam	2016	STICHTING VAM JAARSTUKKEN 2016
Ministerie van I&W	2018	Brief inzake Jaarverslag 2017 Toezicht RDW op IBKI
IBKI	2018	Juridische en organisatiestructuur stichting VAM en IBKI
	2018	Evaluatie conform artikel 13 van de Beleidsregels sturing van en toezicht op Stichting VAM tijdvak 2014-2017
	2018	Eerste set structuurbepalende documenten
Ministerie van I&W,	2012	Regeling van de Minister van Infrastructuur en Milieu, van 5 december 2012, nr. IENM/BSK-2012/240952, tot wijziging van de Regeling erkenning en keuringsbevoegdheid APK en de Regeling rijonderricht motorrijtuigen in verband met de implementatie van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de sturing van het toezicht op de Stichting VAM
Ministerie van I&W	2016	Nota Aanpassing tarieven WRM en APK

IBKI	2013	Bevindingen en aanbevelingen Cito
Ministerie van I&W	2016	Verslag 19 mei 2016 inzake jaarverslag 2015 IBKI
Leo Fransen	2009	Onafhankelijkheidsprotocol IBKI/Innovam
	1989	Overeenkomst Ministerie van V&W en Stichting VAM
Ministerie van BZK	2013	Onderzoek naar de herpositionering van zbo's
IBKI	2017	Examenverslag geïmmiteerde over stagebeoordeling of praktijkbegeleiding WRM
IBKI	2014	Overzicht steekproeven 2012 t/m 2017
Ministerie van I&W,	2015	Reactie op Jaarverslag 2014 Toezicht RDW op IBKI
Ministerie van I&W,	2016	Reactie op Jaarverslag 2015 toezicht RDW op IBKI
Ministerie van I&W,	2017	Reactie op jaarverslag 2016 toezicht RDW OP IBKI
Ministerie van I&W,	2016	Reactie op Jaarverslag 2015 IBKI
Ministerie van I&W,	2016	Reactie op Jaarverslag 2015 IBKI
Ministerie van I&W,	2017	Reactie op Jaarverslag 2016 IBKI
		Bijlage 1 Reglement geïmmiteerden/vertegenwoordigers
Innovam	2000	reglement
RDW	2017	Reactie op Jaarverslag 2016 Toezicht RDW op IBKI
Innovam	2002	Toezichtvisie van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat op de publieke taakuitoefening door de Innovam Groep
Ministerie van I&W	2014	Inrichting verantwoording en controle
Mazars, J.G. Rauw	2015	Verantwoording en controle IBKI 2014
Innovam	2013	Bijlage 2 verantwoording ZBO taken IBKI; 2013 Beveiliging gegevens IBKI/Innovam
Innovam	2013	Bijlage 1 verantwoording ZBO taken IBKI; 2013 Integriteitsbeleid IBKI/Innovam
Eerste Kamer der Staten-Generaal	2012	Verbinding verbroken? <i>Onderzoek naar de parlementaire besluitvorming over de privatisering en verzelfstandiging van overheidsdiensten</i>
Ministerie van I&W	2016	Verslag 5 december 2016 Bespreking Rijksgeïmmiteerden
Ministerie van I&W	2017	Verslag 15 mei 2017 jaarverslag IBKI
Ministerie van I&W	2015	Verslag 2 juni 2015 jaarverslag 2014 IBKI
Ministerie van I&W	2016	Verslag 19 mei 2016 jaarverslag 2015 IBKI
Marieke Langemeijer	2018	Verbinding verbroken Besliskader, Circulaire 'Governance ten aanzien van zbo's', rapport-herpositionering-zbo-s