



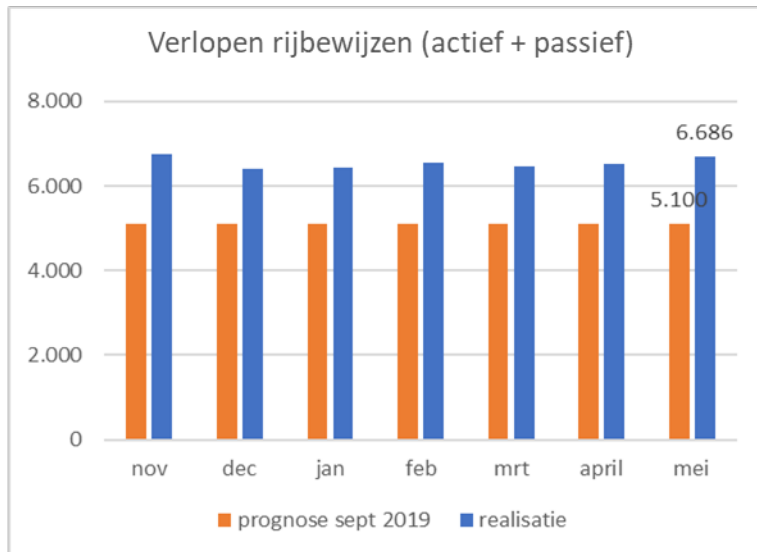
Maandrapportage mei 2021

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

8 juni 2021

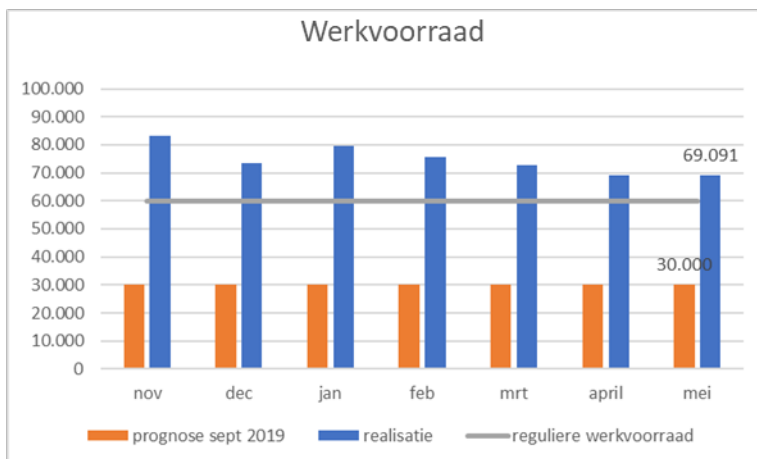
Samenvatting

Verlopen rijbewijzen: aantal blijft vrijwel gelijk



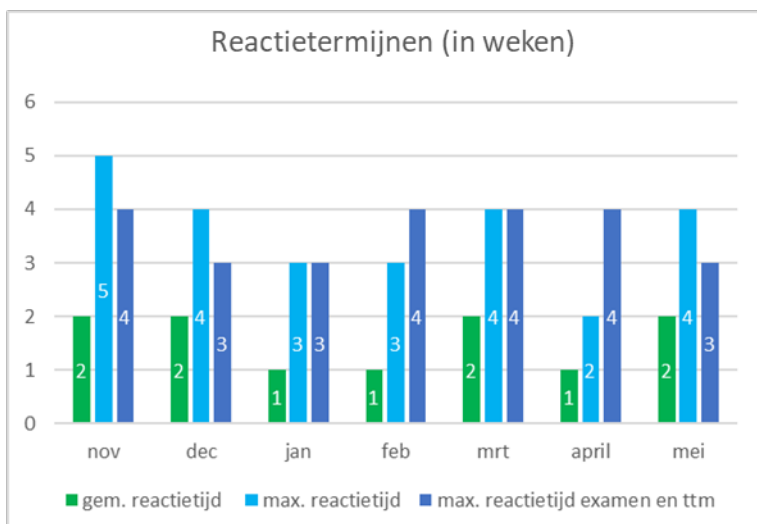
- Het totaal aantal verlopen rijbewijzen blijft vrijwel gelijk.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 538 op een zeer laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidige aantal verlopen rijbewijzen als vrij regulier.
- Er is sprake van een corona-effect waardoor de wachttijd bij specialisten langer is dan normaal. Dit heeft een beperkt aantal verlopen rijbewijzen tot gevolg.

Werkvoorraad: blijft stabiel. Vrijwel gehele voorraad is inmiddels passief



- De werkvoorraad bleef in mei vrijwel gelijk. Van de huidige werkvoorraad is bijna 90% passief.
- De actieve voorraad bedroeg eind mei nog slechts 7.404 dossiers.
- In november 2020 heeft een herijking plaatsgevonden van de omvang van de reguliere voorraad. Deze betreft circa 60.000 dossiers (bij een gemiddelde reactietermijn van 2 weken).
- De reguliere werkvoorraad komt in zicht al is de verwachting dat met het grote aandeel passieve dossiers de verdere daling van de werkvoorraad zeer geleidelijk zal verlopen en pas in de loop van 2021 op een regulier niveau komt.

Reactietermijnen: vrij constant en liggen ruim binnen afgesproken kpi



- Gemiddeld krijgen mensen binnen twee weken een reactie van het CBR.
- De maximale reactietermijn bedraagt 4 weken, voor examenkandidaten en tussentijdse melders is de maximale reactietermijn 3 weken.
- Het aantal mensen dat binnen de kpi van 28 dagen een reactie krijgt van het CBR is 99%. Dit is ruim binnen de afgesproken kpi van 90% en is inclusief de dossiers die in de administratieve verlenging 75+ vallen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
2. Prestaties dienstverlening Rijgeschiktheid Medisch.....	5
2.1. Ontwikkeling verlopen rijbewijzen	5
2.2. Doorlooptijden.....	7
3. Prestaties dienstverlening Klantenservice.....	8
4. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	9
4.1. Ontwikkeling instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	9
4.2. Ontwikkeling medische capaciteit, productiviteit en automatisch protocol.....	11
Bijlage 1: Factsheet	13
Bijlage 2: Divisie KPI's CBR	14

1. Inleiding

Voor u ligt de maandelijkse rapportage met betrekking tot de ontwikkeling van de dienstverlening van de divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice van het CBR. Sinds eind 2018 was de dienstverlening van deze onderdelen van het CBR niet op orde. Middels deze rapportage wordt inzicht geboden in de actuele stand van zaken.

Deze rapportage bevat de cijfers tot en met mei 2021. Voor een beter inzicht in de ontwikkeling van de prestaties zijn op de meeste plaatsen in deze rapportage ook de cijfers van de voorgaande maanden opgenomen. Op verschillende plaatsen worden de gerapporteerde realisatiecijfers vergeleken met de afgegeven prognoses door het CBR op 10 september 2019. Daar waar dit het geval is, betreft het de vergelijking met het base case scenario.

Een van de belangrijkste parameters die iets zegt over de kwaliteit van de dienstverlening is de reactietermijn van het CBR. De afgesproken kpi is dat 90% van de burgers binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangt. Daarnaast is in het base case scenario van de prognose uit september 2019 de verwachting uitgesproken dat het aantal verlopen rijbewijzen aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 genormaliseerd zou zijn (circa 4.000-5.000 verlopen rijbewijzen). Voor de werkvoorraad was de verwachting dat deze in het vierde kwartaal van 2020 naar genormaliseerd niveau (± 30.000 onderhanden dossiers) zou zijn teruggekeerd.

In de rapportage over mei 2020 is aangegeven dat de coronamaatregelen impact hebben op de prognoses waardoor het aantal verlopen rijbewijzen hoger is dan geprognosticeerd. Ten aanzien van de werkvoorraad is aangegeven dat deze naar verwachting een kwartaal later, en daarmee dus uiterlijk in het eerste kwartaal van 2021, weer op een genormaliseerd niveau komt. In de rapportage over november 2020 is aangegeven dat met de huidige inzichten en werkwijze een regulier niveau van de werkvoorraad circa 60.000 bedraagt bij een gemiddelde reactietermijn van 2 weken (in tegenstelling tot de 30.000 uit de prognose van september 2019). Dit verschil wordt verklaard door een andere procesinrichting en een andere definitie van de werkvoorraad in het nieuwe systeem OPUS.

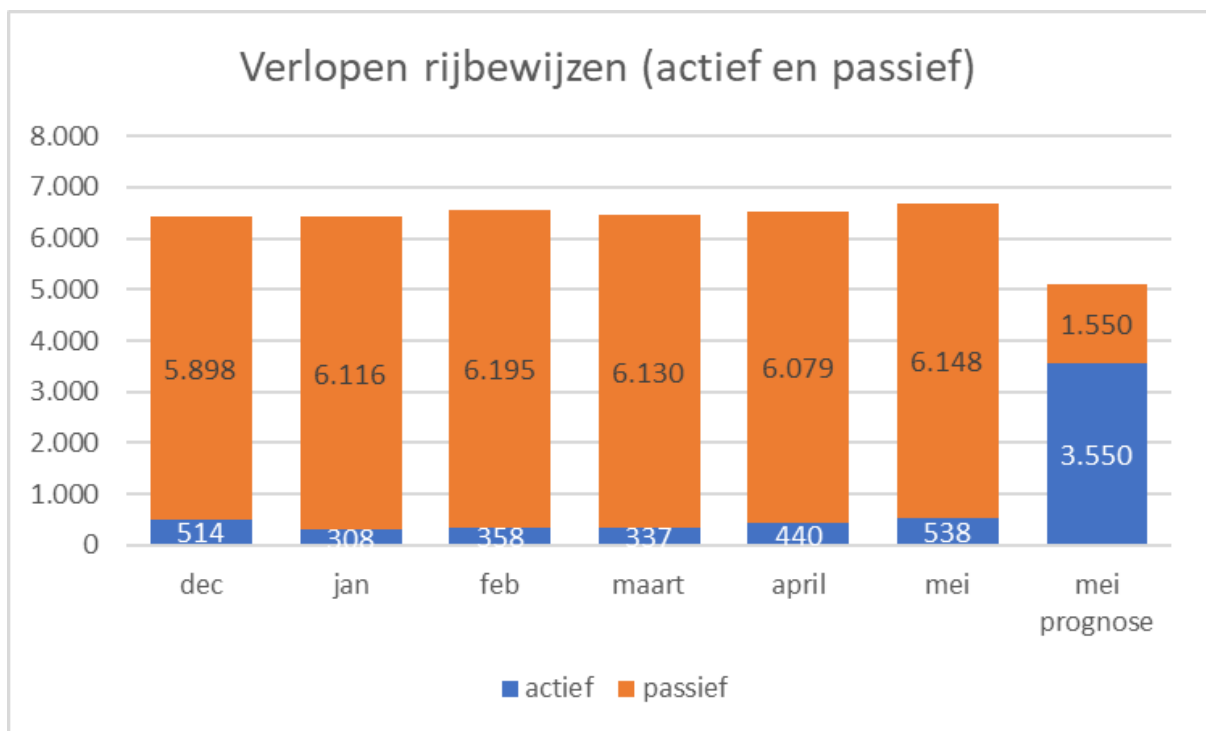
Sinds het voorjaar van 2020 laten de verschillende indicatoren (reactietermijnen, verlopen rijbewijzen en werkvoorraad) een dalende trend zien en liggen deze inmiddels allen binnen kpi of op een regulier niveau.

2. Prestaties dienstverlening Rijgeschiktheid Medisch

In dit hoofdstuk staat de dienstverlening van Rijgeschiktheid Medisch centraal. Achtereenvolgens wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het aantal verlopen rijbewijzen en de doorlooptijden voor het afhandelen van dossiers.

2.1. Ontwikkeling verlopen rijbewijzen

In figuur 1 is de ontwikkeling van het aantal verlopen rijbewijzen per maand af te lezen (cijfers ultimo maand). Voor mei zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose uit september 2019. Daarnaast is een onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve dossiers. Actieve dossiers zijn de dossiers waarbij het CBR aan zet is voor de vervolgactie (bijvoorbeeld de verwijzing naar een arts of specialist of het nemen van een besluit). Bij de passieve dossiers ligt het initiatief bij de klant (bijvoorbeeld het maken van een afspraak met arts of specialist) of de arts (het indienen van het verslag). Het CBR kan niet zien of een dossier lang stilligt doordat een klant geen afspraak maakt met een arts of dat de arts (te) lang de tijd neemt om het verslag in te dienen.



Figuur 1: Aantal verlopen rijbewijzen per ultimo maand (actief en passief)

Het totaal aantal verlopen rijbewijzen is in vergelijking met de voorgaande maand licht gestegen en kwam eind mei uit op 6.686. Het overgrote deel van de verlopen rijbewijzen betreft passieve dossiers. Daar wacht het CBR op het keuringsverslag van een externe keuringsarts of medisch specialist of op de resultaten van een rijtest om vervolgens een besluit te kunnen nemen.

Verlopen rijbewijzen komen altijd voor. Daar is een veelheid aan redenen voor. Mensen hebben de gezondheidsverklaring (te) laat ingediend of besluiten na het indienen van de gezondheidsverklaring om persoonlijke redenen het proces niet af te ronden of tijdelijk stop te zetten (vanwege ziekte, opname in verzorgingshuis, verkoop auto etc.). Zie voor een uitgebreide analyse naar de achterliggende oorzaken voor de hoogte van het aantal verlopen rijbewijzen de rapportage over de maand augustus 2020.

Bij de actuele werkvoorraad is het huidige niveau van verlopen rijbewijzen vrij regulier. Wel is er sprake van een (licht) corona-effect. Door het afschalen van de reguliere zorg in het voorjaar van 2020 en 2021 is een achterstand bij medisch specialisten ontstaan die nog steeds niet is ingelopen. Door de langere wachttijden bij specialisten is er een (beperkt) aantal rijbewijzen dat verloopt voordat de keuring plaats heeft kunnen vinden. Om de impact op de burger te minimaliseren wordt een keuringsverslag dat binnenkomt van een verlopen rijbewijs (vrijwel) direct in behandeling genomen en volgt binnen een paar dagen een besluit.

In figuur 2 is de cijfermatige onderbouwing opgenomen. Daarbij zijn de aantallen verlopen rijbewijzen uitgesplitst naar het indienmoment van de gezondheidsverklaring.

Indienmoment t.o.v. verloopdatum	januari realisatie	februari realisatie	maart realisatie	april realisatie	mei realisatie	mei prognose (base case)	realisatie vs prognose (base case)
> 3 maanden	67	83	74	109	108	50	58
0-3 maanden	103	93	85	97	155	1.000	-845
Na verloopdatum	138	182	178	234	275	2.500	-2.225
Totaal (actieve dossiers)	308	358	337	440	538	3.550	-3.012
Totaal (passieve dossiers)	6.116	6.195	6.130	6.079	6.148	1.550	4.598
Totaal (actieve + passieve dossiers)	6.424	6.553	6.467	6.519	6.686	5.100	1.586

Figuur 2: Aantal verlopen rijbewijzen per ultimo maand (realisatie en prognose)

Het aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers bij klanten die hun gezondheidsverklaring tijdig hebben ingediend, is op een zeer laag niveau. Ook het aantal verlopen rijbewijzen bij klanten die de gezondheidsverklaring later of zelfs na de verloopdatum indienden is bijzonder laag te noemen.

Spoed- en voorrangprocedures

De werkwijze voor spoed- en voorrang blijft onverminderd van kracht. Wordt een dossier als schrijnend aangemerkt, dan wordt deze met voorrang behandeld. Daarvoor worden strikte criteria gehanteerd (onder andere beroepsafhankelijkheid van het rijbewijs en mantelzorg). Dossiers die op deze wijze in aanmerking komen voor spoed of voorrang komen binnen via de Klantenservice of via belangenorganisaties zoals Transport & Logistiek Nederland, Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV), ANBO, KBO/PCOB, Evofenedex, Ambulancezorg en ANWB. Met deze organisaties zijn daar afspraken over gemaakt. Het aantal aanvragen voor spoed en voorrang neemt gestaag af. In mei betrof dit nog slechts 24 gevallen.

2.2. Doorlooptijden

Voor de doorlooptijd hanteert het CBR de afgesproken kpi dat 90% van de klanten binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangt. In figuur 3 is de realisatie op deze kpi af te lezen. Daarnaast zijn de gemiddelde en maximale reactietermijnen opgenomen.

doorlooptijden	dec	jan	feb	maart	april	mei
kpi (reactie binnen 28 dagen)	96%	99%	100%	100%	100%	99%
Gemiddelde reactietermijn (weken)	2	1	1	2	1	2
Maximale reactietermijn (weken)	4	3	3	4	2	4
Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken)	3	3	4	4	4	3

Figuur 3: Reactietermijn en totale doorlooptijd

Het percentage klanten dat binnen 28 dagen een reactie krijgt is in mei een fractie gedaald en komt uit op 99%. Dat is een zeer hoog percentage als je in aanmerking neemt dat dit inclusief de dossiers is die in de administratieve verlenging 75+ vallen. Dat betreft de dossiers waarbij de geldigheid van het rijbewijs met een jaar verlengd is en waarbij er geen acute noodzaak is de gezondheidsverklaring snel in behandeling te nemen omdat het rijbewijs pas ver in de toekomst verloopt. Ook deze dossiers worden nagenoeg allemaal binnen 28 dagen in behandeling genomen.

Het hoge percentage 'binnen kpi' vertaalt zich in de gemiddelde en maximale reactietermijnen (voor dossiers buiten de administratieve verlenging 75+). Gemiddeld wachten mensen 2 weken op een reactie van het CBR. De maximale reactietermijn bedraagt 4 weken. Voor tussentijdse melders en examenkandidaten daalde de maximale reactietermijn in mei naar 3 weken.

3. Prestaties dienstverlening Klantenservice

De prestaties van de dienstverlening van de Klantenservice (medische vragen) meten we af aan twee indicatoren: de gemiddelde tijd dat iemand in de wacht staat voordat deze geholpen wordt en de bereikbaarheid van de Klantenservice. Dit laatste wordt gemeten als het percentage bellers dat ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan en niet voortijdig ophangt.

In figuur 4 is de ontwikkeling van de bereikbaarheid en wachttijd bij de Klantenservice (medische vragen) af te lezen.

Bereikbaarheid en wachttijd	dec	jan	feb	maart	april	mei
Bereikbaarheid	89%	84%	93%	90%	90%	80%
Wachttijd	02:58	04:13	02:01	02:42	02:58	04:53

Figuur 4: Gemiddelde bereikbaarheid en wachttijd Klantenservice (medische vragen)

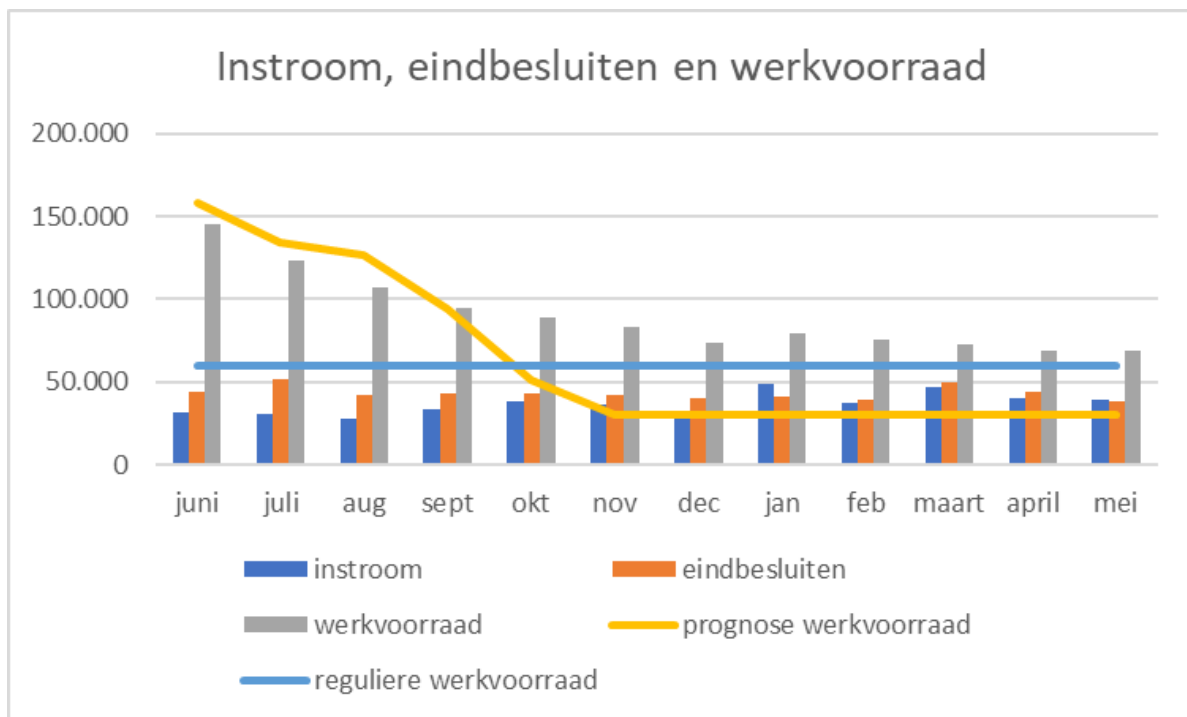
De bereikbaarheid is in mei gedaald naar 80%. De oorzaak daarvan is gelegen in het feit dat in mei een bovenmatig aantal medewerkers van het callcenter ongepland het CBR heeft verlaten. Er wordt extra ingezet op werving van nieuwe medewerkers maar mogelijk heeft dit nog een effect op de bereikbaarheid in juni waardoor deze mogelijk net niet binnen kpi zal uitkomen. Daarnaast kende mei een groot aantal vrije dagen (feestdagen) wat altijd leidt tot extra calls op de dag(en)/weekenden na een feestdag. Tot slot zien we een patroon dat in de dagen na een persconferentie over Corona er extra callaanbod is. De wachttijd bij de telefonische Klantenservice liep op tot bijna 5 minuten. Deze bleef daarmee nog net binnen de doelstelling van maximaal 5 minuten.

4. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

In de voorgaande hoofdstukken is gekeken naar de effecten van de opgelopen achterstanden op de dienstverlening aan klanten. In dit hoofdstuk staat het interne proces centraal: de instroom van gezondheidsverklaringen, het aantal eindbesluiten (het definitieve besluit ten aanzien van de rijgeschiktheid) en de ontwikkeling van de totale werkvoorraad. Tot slot wordt kort stilgestaan bij de belangrijkste parameters die van invloed zijn op het aantal eindbesluiten: de medische capaciteit, de productiviteit en het automatisch protocol.

4.1. Ontwikkeling instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

In figuur 5 is de ontwikkeling van de instroom van gezondheidsverklaringen (medisch nader te beoordelen), het aantal eindbesluiten (op ingediende medisch nader te beoordelen gezondheidsverklaringen) en de totale werkvoorraad (prognose base case scenario en realisatie) vanaf juni 2020 af te lezen (cijfers ultimo maand). Daarnaast is ook de reguliere werkvoorraad aangegeven op basis van de nieuwe inzichten van november 2020.



Figuur 5: Aantal ingediende gezondheidsverklaringen, genomen eindbesluiten, totale werkvoorraad (realisatie en prognose) en reguliere werkvoorraad (inzicht november 2020)

In figuur 6 is de cijfermatige onderbouwing af te lezen van de instroom, het aantal eindbesluiten en de totale werkvoorraad van de afgelopen maanden (cijfers ultimo maand). Voor mei zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose uit het base case scenario.

Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	feb realisatie	maart realisatie	april realisatie	mei realisatie	mei prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Instroom	36.961	47.284	40.611	39.369	36.850	2.519
Eindbesluiten	39.621	49.448	43.961	38.677	43.022	-4.345
Mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)	-2.660	-2.164	-3.350	692	-6.172	6.864
Totale werkvoorraad einde maand*	75.802	72.637	69.007	69.091	60.000	9.091

Figuur 6: Aantal ingediende gezondheidsverklaringen, genomen eindbesluiten en totale werkvoorraad (realisatie en prognose)

* doordat er ook gezondheidsverklaringen geannuleerd worden kan het verschil tussen de totale werkvoorraad maand op maand afwijken van de mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)

De instroom van gezondheidsverklaringen daalde in mei vergeleken met de voorgaande maand en lag boven prognose.

Het aantal eindbesluiten in mei daalde als gevolg van meiverlof en bijzondere feestdagen. Doordat het aantal eindbesluiten iets kleiner was dan de instroom nam de werkvoorraad heel licht toe ten opzichte van april.

De totale werkvoorraad betrof eind april 69.091. Daarvan waren 61.687 dossiers passief waar het CBR wacht op een keuringsverslag, medisch rapport of uitslag van een rijtest. Dit is bijna 90% van het totaal. Met het grote aandeel passieve dossiers is de verwachting dat de verdere daling van de werkvoorraad zeer geleidelijk zal verlopen en pas in de loop van 2021 op een regulier niveau komt. De snelheid waarmee achterstanden bij specialisten kunnen worden weggewerkt, is in belangrijke mate bepalend voor het moment waarop dit niveau bereikt gaat worden.

Op basis van de huidige inzichten en een grondige analyse ligt het reguliere niveau van de werkvoorraad op circa 60.000 dossiers (bij een gemiddelde reactietermijn van twee weken). Zie voor een nadere toelichting op dit 'nieuwe normaal' de onderbouwing op pagina 5 van de maandrapportage over november 2020.

Behandeling dossiers die vallen onder de administratieve verlenging 75+

De dossiers van klanten die vallen onder de administratieve verlenging 75+ werden in eerste instantie met een lagere prioriteit in behandeling genomen (zij hadden immers een administratieve verlenging van een jaar). Met de huidige lage stand van de actieve werkvoorraad worden ook deze dossiers inmiddels nagenoeg allemaal binnen 28 dagen in behandeling genomen (zie ook figuur 3 plus toelichting).

In figuur 7 is het aantal dossiers af te lezen dat inmiddels onder de regeling valt. In de loop van mei zijn ruim 17.000 nieuwe dossiers ingestroomd die onder de regeling vallen. Tegelijkertijd is op bijna 19.000 dossiers een besluit genomen en zijn deze weer uit de regeling gestroomd. Het totaal aantal dossiers in de regeling bedroeg eind mei nog 29.337. Inmiddels is de regeling per 1 juni beëindigd en krijgen 75-plussers geen administratieve verlenging van het rijbewijs meer. De regeling was in feite inmiddels ook overbodig geworden omdat in nagenoeg alle gevallen mensen binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangen. Overigens vallen 75-plussers waarvan het rijbewijs verloopt nog wel in de Europese coullance waardoor er langer doorgereden mag worden met een verlopen rijbewijs.

75+-regeling (AMvB)	dec	jan	feb	maart	april	mei
Beginvoorraad (start maand)	46.370	38.948	42.565	39.408	34.664	31.283
Instroom	17.112	29.789	21.074	23.471	18.569	17.005
Uitstroom (eindbesluit ontvangen)	24.534	26.172	24.231	28.215	21.950	18.951
Teruggezet in reguliere behandeling (schrijnend)	0	0	0	0	0	0
Totaal in regeling (einde maand)	38.948	42.565	39.408	34.664	31.283	29.337

Figuur 7: Instroom, uitstroom en totaal aantal dossiers dat onder de 75+-regeling valt

4.2. Ontwikkeling medische capaciteit, productiviteit en automatisch protocol

De medische capaciteit is een van de draaiknoppen voor het verhogen van het aantal eindbesluiten.

In figuur 8 is de actuele stand van zaken weergegeven ten aanzien van de ontwikkeling van de medische capaciteit. De cijfers laten de totale medische capaciteit zien ultimo maand (intern, extern en overwerk) uitgedrukt in fte's. Voor mei zijn de cijfers afgezet tegen de prognose van 10 september 2019 (base case).

Ontwikkeling medische capaciteit	januari realisatie	februari realisatie	maart realisatie	april realisatie	mei realisatie	mei prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Medische capaciteit beschikbaar voor productie	86	83	84	81	78	83	-5
Medische capaciteit in opleiding en overig	0	0	0	2	2	5	-3
Totale medische capaciteit	86	83	84	83	80	88	-8

Figuur 8: Ontwikkeling beschikbare medische capaciteit (intern en extern) per ultimo maand (realisatie en prognose)

De medische capaciteit voor productie is licht gedaald en kwam in mei uit op 78 fte (77,5 fte interne capaciteit, 0 fte externe capaciteit en 0,1 fte overwerk). De benodigde capaciteit wordt continu gemonitord in relatie tot de samenstelling en hoeveelheid dossiers. Op basis van dat inzicht is, na een korte stop, de opleiding weer voorzichtig opgestart en zijn er per 1 april twee medisch adviseurs in opleiding gekomen. Deze vervangen ongepland verloop en moeten bijdragen aan een betere balans tussen het aantal medewerkers gezondheidsverklaring (waarop we afschalen) en het aantal medisch adviseurs.

Naast medische capaciteit zijn productiviteit en het automatisch protocol de twee andere variabelen die de productie en het aantal eindbesluiten bepalen.

De productiviteit is uitgedrukt in het aantal eindbesluiten per persoon, per uur. De gemiddelde score voor de productiviteit daalde in mei naar 3,8. Daarmee ligt het net iets onder de prognose (4,0).

De werking van het automatisch protocol is getoetst op basis van de instroom aan gezondheidsverklaringen en wordt periodiek gemonitord. Het functioneert goed. De bijgestelde prognose van februari 2020 ging nog uit van 30%. De huidige prognose van het automatisch protocol gaat uit van 27% van de instroom. In mei kwam het automatisch protocol uit op 37%.

Bijlage 1: Factsheet

Factsheet volumes en KPI's - medisch Rijgeschiktheid	jan-18	okt-20	nov-20	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21
Werkvoorraadontwikkeling									
Actieve werkvoorraad begin	15.664	29.728	21.976	16.467	10.298	4.817	4.479	7.213	6.818
Passieve werkvoorraad begin	15.060	64.829	66.654	66.678	63.338	74.883	71.323	65.424	62.189
Totale werkvoorraad begin	30.724	94.557	88.630	83.145	73.636	79.700	75.802	72.637	69.007
Instroom GV - 16x NEE	18.138	28.109	27.089	14.310	4.958	7.089	29.142	18.607	22.763
Instroom GV - medisch nader te beoordelen	32.498	37.979	36.279	31.574	48.887	36.961	47.284	40.611	39.369
Instroom GV - heropende zaken		2.522	2.364	1.647	1.325	1.352	1.810	1.433	1.294
Totaal gerealiseerde instroom GV	50.636	68.610	65.732	47.531	55.170	45.402	78.236	60.651	63.426
Genomen besluiten 16x NEE	18.138	28.139	27.111	14.312	4.958	7.089	29.143	18.607	22.763
Genomen besluiten nader te beoordelen	28.127	43.539	42.158	40.295	41.595	39.621	49.448	43.961	38.677
Genomen besluiten autom. afzien en geannuleerd		2.859	1.948	2.433	2.553	2.590	2.810	1.713	1.986
Totaal genomen besluiten	46.265	74.537	71.217	57.040	49.106	49.300	81.401	64.281	63.426
Actieve werkvoorraad eind	19.124	21.976	16.467	10.298	4.817	4.479	7.213	6.818	7.404
Passieve werkvoorraad eind	15.971	66.654	66.678	63.338	74.883	71.323	65.424	62.189	61.687
Totale werkvoorraad eind na conversie	35.095	88.630	83.145	73.636	79.700	75.802	72.637	69.007	69.091
Begrote instroom GV - 16x NEE	21.958	26.400	26.400	25.400	26.700	23.600	25.300	26.800	28.700
Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen	28.908	35.008	35.008	33.616	39.450	36.550	42.550	40.750	36.850
Totaal begrote instroom GV	50.866	61.408	61.408	59.016	66.150	60.150	67.850	67.550	65.550
Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoordelen GV	3.590	2.972	1.272	-2.042	9.437	411	4.734	-139	2.519
Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%)	12%	8%	4%	-6%	24%	1%	11%	0%	7%
Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom	-781	8.532	7.151	6.679	2.145	3.071	6.898	3.211	1.827
Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom (%)	-3%	24%	20%	20%	5%	8%	16%	8%	5%
Actuele prognose instroom GV		35.668	35.668	34.250	39.450	36.550	42.550	40.750	36.850
Vershil gerealiseerde- vs geprognoteerde instroom GV (%)		6%	2%	-8%	24%	1%	11%	0%	7%
Doorlooptijden / kengetallen prestaties									
Gerealiseerde acties binnen < 28 dagen (wettelijke KPI)	89%	93%	94%	96%	99%	100%	100%	100%	99%
Reserveringstermijn rijtesten (weken)		6,3	7,2	7,6	n.v.t.	n.v.t.	4,6	4,4	4,5
KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken)		10%	3%	2%	n.v.t.	n.v.t.	63%	62%	55%
Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen *	03:37	03:49	02:21	02:58	04:13	02:01	02:42	02:58	04:53
Abandoned calls aantal - medische vragen	5.035	5.472	3.036	3.907	6.345	2.681	4.328	3.328	6.739
Abandoned calls % - medische vragen	14%	14%	8%	11%	16%	7%	10%	10%	20%
Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers		421	476	514	308	358	1.486	440	538
Verlopen rijbewijzen - alle dossiers		6.907	6.752	6.412	6.424	6.553	6.467	6.519	6.686
Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur)		3,2	3,2	3,5	3,2	3,4	3,9	4,1	3,8
Overige kengetallen									
75+		53%	55%	58%	59%	56%	54%	56%	57%
ABE		94%	93%	91%	90%	91%	94%	95%	95%
CDE		92%	91%	91%	93%	92%	93%	94%	94%
EXM		99%	99%	98%	96%	97%	99%	99%	99%
TTM		78%	80%	79%	78%	81%	84%	84%	85%
Gebruik burgerportaal		82%	82%	80%	73%	74%	82%	82%	84%
75+		80%	81%	81%	85%	83%	84%	85%	86%
ABE		52%	52%	51%	58%	49%	50%	54%	57%
CDE		89%	90%	89%	91%	89%	90%	91%	92%
EXM		44%	43%	43%	48%	49%	56%	54%	59%
TTM		64%	65%	64%	69%	63%	67%	71%	74%
Gebruik artsenportaal		77%	78%	78%	82%	80%	81%	83%	84%
Afgehandelde zaken spoedprocedure (binnengekomen via spoedprocedure belangenorganisaties)		92	79	45	53	31	47	37	24
Schrijnende gevallen restrictie buitenland AMVB (terugzetten in reguliere behandeling)		12	7	0	0	0	0	0	0
Schrijnende gevallen overig o.a. mantelzorg, werk etc. (spoedprocedure Klantenservice)		1.156	809	571	565	422	419	442	509
Coulance vergoedingen (aantal cumulatief)*		6.517	6.681	6.884	-	-	-	-	-
Coulance vergoedingen (waarde cumulatief)*		€ 282.594	€ 289.282	€ 298.578	-	-	-	-	-

*separate coulanceregeling per 1 januari 2021 gestopt. Eventuele coulance via regulier proces.

Figuur 9: Factsheet werkvoorraadontwikkeling, doorlooptijden en overige kengetallen

Bijlage 2: Divisie KPI's CBR

KPI score (%)	Doorlooptijd	Norm	2020	Q1 2021	apr-21	mei-21	2021
<u>Reserveringstermijn examens</u>							
Examens theorie	< 4 weken	99,50%	28%	n.v.t.	17%	99%	89%
1e examens B	< 7 weken	99,50%	69%	80%	97%	89%	89%
Herexamens B	< 5 weken	99,50%	88%	86%	75%	88%	83%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	99,50%	80%	75%	75%	84%	77%
Examens theorie CCV	< 7 weken	99,50%	47%	100%	100%	100%	100%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	99,50%	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal examendivisies		99,50%	52%	82%	78%	95%	87%
Totaal score KPI medisch		90%	81%	99%	100%	99%	99%
Totaal score KPI vorderingen		97%	92%	93%	90%	87%	91%
<u>Bezwaar en beroep</u>	< 12 weken (+ 6 weken bij verdaging)	98%	99%	100%	99%	98%	99%
<u>Klachtafhandeling</u>	< 6 weken (+ 4 weken bij verdaging)	100%	100%	99%	100%	100%	100%
Afhandeltermijn klachten							
Aantal (deels) gegronde klachten / aantal producten		0,10%	0,12%	0,02%	0,01%	0,01%	0,02%
Totaal aantal producten en diensten op tijd		97%	67%	96%	90%	97%	95%

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores