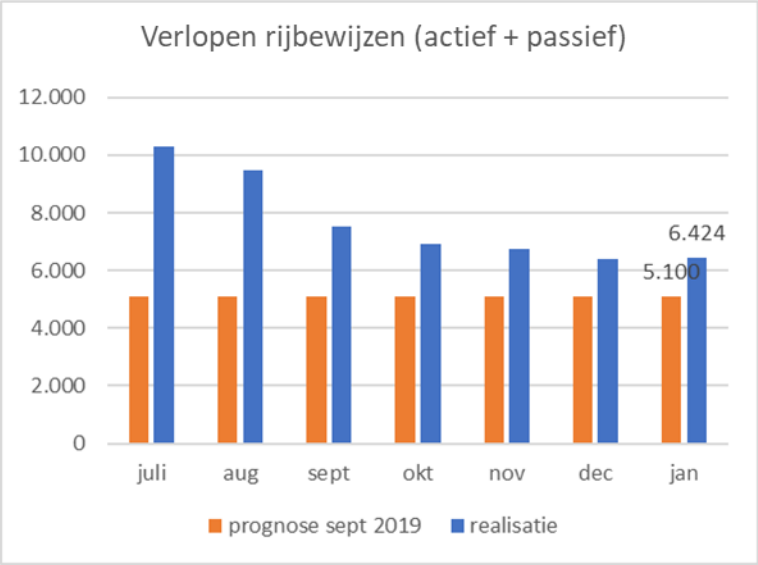
Maandrapportage januari 2021

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

11 februari 2021

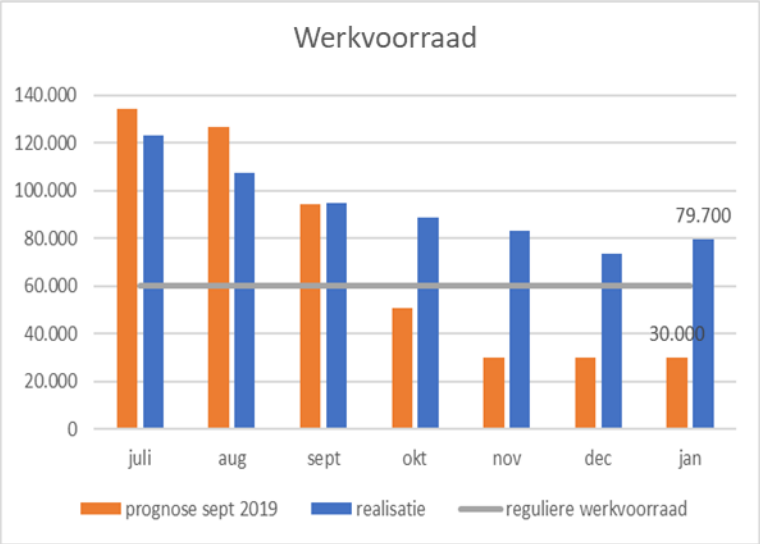
Samenvatting

Verlopen rijbewijzen: aantal blijft vrijwel gelijk



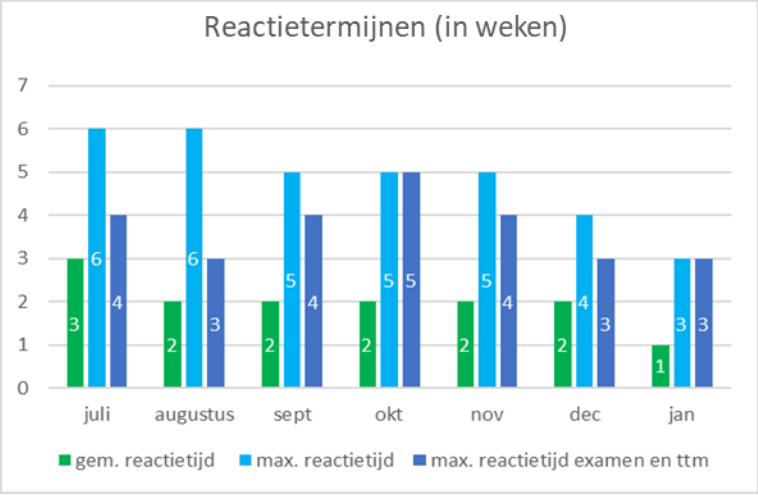
- Totaal aantal verlopen rijbewijzen blijft vrijwel gelijk.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 308 op een zeer laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidig aantal verlopen rijbewijzen als vrij regulier.
- Er is sprake van een corona-effect waardoor de wachttijd bij specialisten en bij de rijtest langer dan normaal is. Dit heeft een beperkt aantal verlopen rijbewijzen tot gevolg.
- Dit aantal zal naar alle waarschijnlijkheid wel verder oplopen door de voortdurende lockdown, waarbij het stilleggen van de rijtesten de belangrijkste invloed heeft.

Werkvoorraad: stijgt licht door hoge instroom. Vrijwel gehele voorraad is inmiddels passief



- De werkvoorraad steeg in januari licht met circa 6.000 dossiers. Met name veroorzaakt door een zeer hoge instroom en de gevolgen van de lockdown.
- Van de huidige werkvoorraad is bijna 94% passief. Wekelijks stijgt de passieve voorraad met circa 1.000 dossiers als gevolg van het stilleggen van de rijtesten.
- De actieve voorraad bedroeg eind januari nog slechts 4.817 dossiers.
- In november 2020 heeft een herijking plaatsgevonden van de omvang van de reguliere voorraad. Deze betreft circa 60.000 dossiers.
- De reguliere werkvoorraad komt in zicht al heeft het instellen van de tweede lockdown een negatief effect op het tempo waarin dit bereikt wordt.

Reactietermijnen: dalen verder en liggen ruim binnen afgesproken kpi



- Gemiddeld krijgen mensen binnen een week een reactie van het CBR.
- Inmiddels ligt het aantal mensen dat binnen de kpi van 28 dagen een reactie krijgt van het CBR op 99%. Dit is ruim binnen de afgesproken kpi van 90%.
- Dit is inclusief de dossiers die in de administratieve verlenging 75+ vallen. Ook deze dossiers worden inmiddels (vrijwel) allemaal binnen 28 dagen in behandeling genomen.

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 januari 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 (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.

Impact coronamaatregelen op verlopen rijbewijzen en werkvoorraad
Inmiddels is sinds 15 december 2020 de tweede lockdown een feit. Deze heeft impact op het aantal verlopen rijbewijzen en de ontwikkeling van de werkvoorraad.

Door de lockdown lijkt een deel van de klanten terughoudend te zijn om zich te laten keuren uit angst voor besmetting. Daarnaast zal ook de reserveringstermijn voor een rijtest bij het CBR (die al hoger was sinds de eerste lockdown) verder oplopen aangezien deze dienstverlening op dit moment is gestaakt.

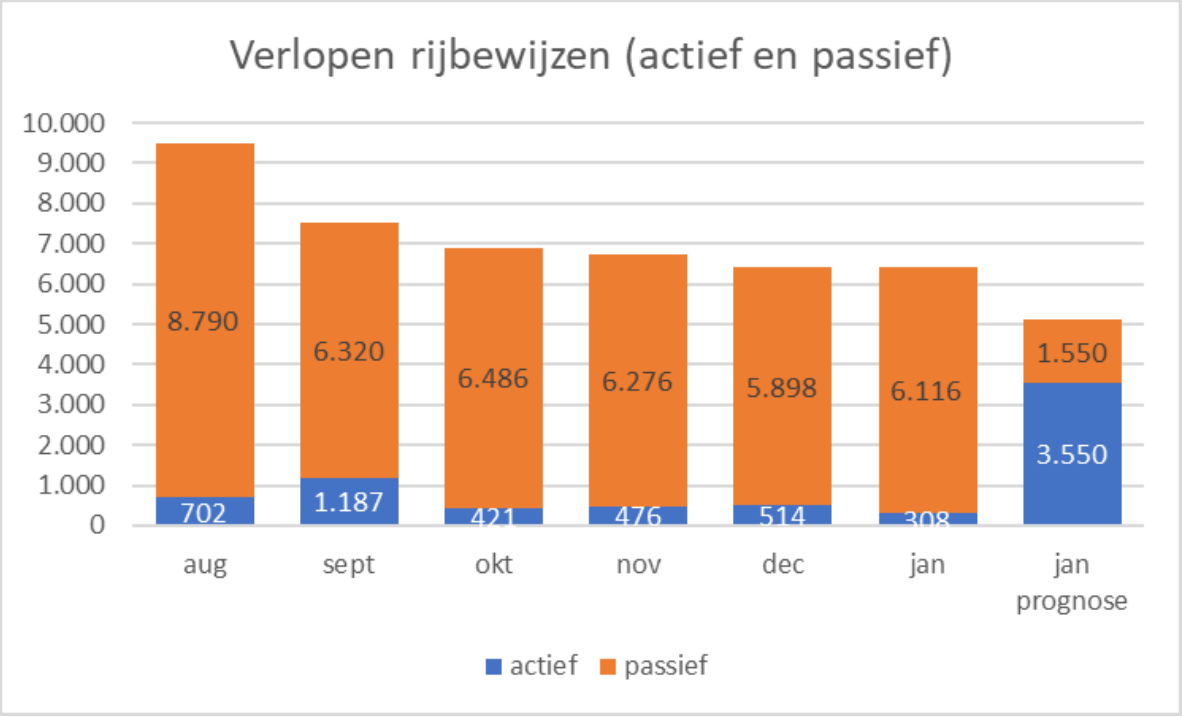
Als gevolg van deze ontwikkelingen kan het aantal verlopen rijbewijzen en de werkvoorraad mogelijk oplopen omdat het CBR geen medisch verslag ontvangt of rijtest kan afnemen. In welke mate dit het geval zal zijn, wordt in hoge mate bepaald door de duur van de lockdown.

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 januari 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 vrijwel gelijk gebleven en kwam eind januari uit op 6.424. 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 is een achterstand bij medisch specialisten ontstaan die nog steeds niet is ingelopen. Daarnaast zal ook de nieuwe lockdown die sinds 15 december van kracht is naar alle waarschijnlijkheid er toe leiden dat de wachttijden bij bepaalde specialisten nog langere tijd hoger zullen zijn dan pre-corona. Daarnaast zijn ook de reserveringstermijnen voor een rijtest bij het CBR, als gevolg van het opschorten van de dienstverlening in het voorjaar van 2020, langer dan normaal. Door de nieuwe lockdown zullen ook deze reserveringstermijnen verder oplopen. Door deze langere wachttijden bij specialisten en bij de rijtest is er een (beperkt) aantal rijbewijzen dat verloopt voordat de keuring of de rijtest plaats heeft kunnen vinden. Hoe zich dat verder ontwikkelt is afhankelijk van de lengte van de huidige lockdown. 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	sept realisatie	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	januari realisatie	januari prognose (base case)	realisatie vs prognose (base case)
> 3 maanden	408	136	107	147	67	50	17
0-3 maanden	359	87	121	132	103	1.000	-897
Na verloopdatum	420	198	248	235	138	2.500	-2.362
Totaal (actieve dossiers)	1.187	421	476	514	308	3.550	-3.242
Totaal (passieve dossiers)	6.320	6.486	6.276	5.898	6.116	1.550	4.566
Totaal (actieve + passieve dossiers)	7.507	6.907	6.752	6.412	6.424	5.100	1.324

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. Bij de passieve dossiers zien we een lichte stijging van iets meer dan 200 dossiers. Deze stijging is te verklaren door het stilvallen van de rijtesten ten gevolge van de lockdown.

<u>Spoed- en voorrangsprocedures</u>
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 januari betrof dit nog slechts 53 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	aug	sept	okt	nov	dec	jan
kpi (reactie binnen 28 dagen)	80%	93%	93%	94%	96%	99%
Gemiddelde reactietermijn (weken)	2	2	2	2	2	1
Maximale reactietermijn (weken)	6	5	5	5	4	3
Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken)	3	4	5	4	3	3

Figuur 3: Reactietermijn en totale doorlooptijd

Het percentage klanten dat binnen 28 dagen een reactie krijgt is in januari verder gestegen 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 inmiddels (vrijwel) 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 een week op een reactie van het CBR. De maximale reactietermijn bedraagt 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	aug	sept	okt	nov	dec	jan
Bereikbaarheid	84%	90%	86%	92%	89%	84%
Wachttijd	05:07	03:23	03:49	02:21	02:58	04:13

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

De bereikbaarheid is in januari licht gedaald naar 84% en ligt daarmee iets onder de doelstelling van 90%. De wachttijd is enigszins opgelopen maar is nog steeds ruim binnen de doelstelling van maximaal 5 minuten. De oorzaak dat de bereikbaarheid iets gedaald is en de wachttijd is opgelopen, is met name het gevolg van de tweede lockdown per 15 december waardoor het CBR veel telefonische vragen over uitgestelde examens te verwerken krijgt.

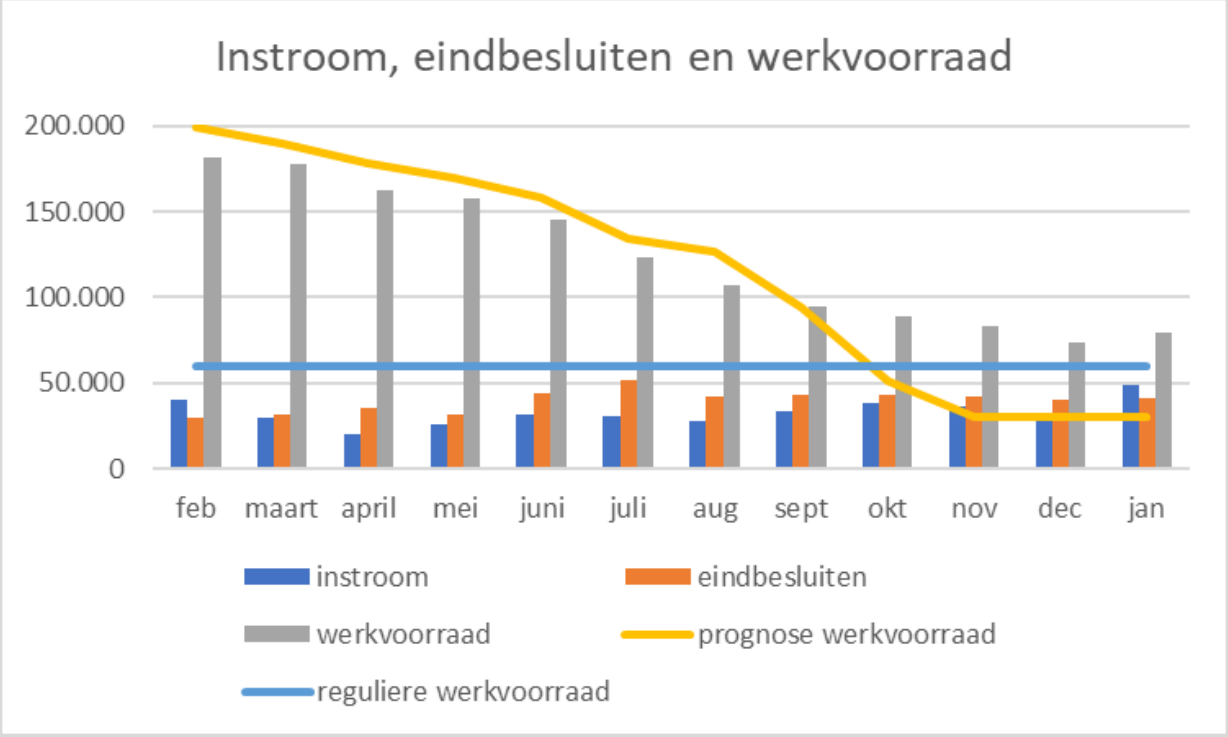
4. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

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 februari 2020 af te lezen (cijfers ultimo maand). Daarnaast is ook de reguliere werkvoorraad aangegeven op basis van de nieuwe inzichten van november 2020.

Nadat de werkvoorraad in januari en februari 2020 opliep, neemt deze sinds maart 2020 af en laat deze een gestage dalende trend zien. In de maand januari 2021 is de werkvoorraad iets opgelopen als gevolg van een forse instroom en het stilvallen van de rijtesten ten gevolge van de lockdown..



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 januari zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose uit het base case scenario.

Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	januari realisatie	januari prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Instroom	37.979	36.279	31.574	48.887	39.450	9.437
Eindbesluiten	43.539	42.158	40.295	41.595	39.281	2.314
Mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)	-5.560	-5.879	-8.721	7.292	169	7.123
Totale werkvoorraad einde maand*	88.630	83.145	73.636	79.700	30.000	-49.700

Figuur 6: Aantal ingediende gezondheidsverklaringen, genomen eindbesluiten en totale werkvoorraad (realisatie en prognose)
** doordat er ook gezondheidsverklaringen geannuleerd worden kan het het verschil tussen de totale werkvoorraad maand op maand afwijken van de mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)*

De instroom van gezondheidsverklaringen steeg in januari in vergelijking met de maand ervoor met ruim 17.000 dossiers en lag daarmee ruim boven prognose.

Het aantal eindbesluiten in januari nam enigszins toe vergeleken met december. Doordat het aantal eindbesluiten kleiner was dan de zeer forse instroom nam de werkvoorraad met ruim 6.000 dossiers toe ten opzichte van december.

De totale werkvoorraad betrof eind januari 79.700. Daarvan waren 74.883 dossiers passief waar het CBR wacht op een keuringsverslag, medisch rapport of uitslag van een rijtest. Dit is bijna 94% van het totaal. Het aandeel actieve dossiers daalde van 10.298 in december naar 4.817 in januari. 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 lengte van de lockdown en de snelheid waarmee achterstanden bij specialisten en bij de rijtest 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.

<u>Behandeling dossiers die vallen onder de administratieve verlenging 75+</u>
De dossiers van klanten die vallen onder de administratieve verlenging 75+ werden in het afgelopen jaar 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 (vrijwel) 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 januari zijn bijna 30.000 nieuwe dossiers ingestroomd die onder de regeling vallen. Tegelijkertijd is op ruim 26.000 dossiers een besluit genomen en zijn deze weer uit de regeling gestroomd. Het totaal aantal dossiers in de regeling bedroeg eind januari nog 42.565. Tot eind mei zal er instroom plaats blijven vinden in de regeling omdat mensen die aan de criteria voldoen automatisch instromen op het moment dat de gezondheidsverklaring bij het CBR binnenkomt. Dit ondanks dat dit in feite niet meer nodig is omdat in vrijwel alle gevallen mensen binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangen.

75+-regeling (AMvB)	augustus	september	okt	nov	dec	jan
Beginvoorraad (start maand)	73.518	61.640	54.125	50.580	46.370	38.948
Instroom	13.504	17.854	19.973	19.486	17.112	29.789
Uitstroom (eindbesluit ontvangen)	25.007	25.338	23.506	23.689	24.534	26.172
Teruggezet in reguliere behandeling (schrijnend)	375	31	12	7	0	0
Totaal in regeling (einde maand)	61.640	54.125	50.580	46.370	38.948	42.565

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 januari zijn de cijfers afgezet tegen de prognose van 10 september 2019 (base case).

Ontwikkeling medische capaciteit	sept realisatie	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	januari realisatie	januari prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Medische capaciteit beschikbaar voor productie	98	98	95	89	86	92	-6
Medische capaciteit in opleiding en overig	2	2	0	0	0	0	0
Totale medische capaciteit	100	100	95	89	86	92	-6

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 januari uit op 86 fte (85,1 fte interne capaciteit, 0 fte externe capaciteit en 0,5 fte overwerk). De oorzaak van deze daling is een combinatie van een beperkte uitstroom op initiatief van medewerkers, het reduceren van overwerk, het niet verlengen van tijdelijke contracten en het afbouwen van inzet van externe artsen. Er is sprake van enige overcapaciteit en er dreigt de situatie dat er onvoldoende dossiers zijn die door medewerkers afgehandeld kunnen worden. Om die reden is ook de opleiding van nieuwe medewerkers sinds oktober opgeschort en is er sindsdien geen nieuwe aanwas meer. Dat is ook de oorzaak dat de totale medische capaciteit lager ligt dan de prognose. De benodigde capaciteit wordt continu gemonitord in relatie tot de samenstelling en hoeveelheid dossiers. Op basis van dat inzicht is besloten de opleiding weer voorzichtig op te starten en in het tweede kwartaal een beperkte groep medisch adviseurs op te leiden. De werving hiervoor is inmiddels gestart.

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 januari van 3,5 naar 3,2. Daarmee ligt het onder de prognose (4,0). De reden hiervoor is de a-typische dossiermix en een hoger aantal taken dat niet in de gemiddelde productiviteit tot uiting komt, zoals bijvoorbeeld het heropenen van dossiers van klanten waarvan niet tijdig een rapport is binnengekomen.

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 januari kwam het automatisch protocol uit op 26%.

Bijlage 1: Factsheet

Factsheet volumes en KPI's - medisch Rijgeschiktheid	jan-18	jul-20	aug-20	sep-20	okt-20	nov-20	dec-20	jan-21
Werkvoorraadontwikkeling								
Actieve werkvoorraad begin	15.664	65.800	46.663	31.737	29.728	21.976	16.467	10.298
Passieve werkvoorraad begin	15.060	79.637	76.634	75.790	64.829	66.654	66.678	63.338
Totale werkvoorraad begin	**30.724**	**145.437**	**123.297**	**107.527**	**94.557**	**88.630**	**83.145**	**73.636**
Instroom GV - 16x NEE	18.138	27.404	24.155	26.277	28.109	27.089	14.310	4.958
Instroom GV - medisch nader te beoordelen	32.498	30.893	27.975	33.913	37.979	36.279	31.574	48.887
Instroom GV - heropende zaken		1.126	1.048	2.160	2.522	2.364	1.647	1.325
Totaal gerealiseerde instroom GV	**50.636**	**59.423**	**53.178**	**62.350**	**68.610**	**65.732**	**47.531**	**55.170**
Genomen besluiten 16x NEE	18.138	27.484	24.181	26.307	28.139	27.111	14.312	4.958
Genomen besluiten nader te beoordelen	28.127	51.369	41.770	43.192	43.539	42.158	40.295	41.595
Genomen besluiten autom. afzien en geannuleerd		2.710	2.997	5.821	2.859	1.948	2.433	2.553
Totaal genomen besluiten	**46.265**	**81.563**	**68.948**	**75.320**	**74.537**	**71.217**	**57.040**	**49.106**
Actieve werkvoorraad eind	19.124	46.663	31.737	29.728	21.976	16.467	10.298	4.817
Passieve werkvoorraad eind	15.971	76.634	75.790	64.829	66.654	66.678	63.338	74.883
Totale werkvoorraad eind na conversie	**35.095**	**123.297**	**107.527**	**94.557**	**88.630**	**83.145**	**73.636**	**79.700**
Begrote instroom GV - 16x NEE	21.958	25.900	25.400	25.100	26.400	26.400	25.400	26.700
Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen	28.908	34.320	33.627	33.275	35.008	35.008	33.616	39.450
Totaal begrote instroom GV	**50.866**	**60.220**	**59.027**	**58.375**	**61.408**	**61.408**	**59.016**	**66.150**
Verschil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoordelen GV	**3.590**	**-3.427**	**-5.652**	**638**	**2.972**	**1.272**	**-2.042**	**9.437**
Verschil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%)	12%	-10%	-17%	2%	8%	4%	-6%	24%
Verschil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom	**-781**	**17.049**	**8.143**	**9.917**	**8.532**	**7.151**	**6.679**	**2.145**
Verschil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom (%)	-3%	50%	24%	30%	24%	20%	20%	5%
Actuele prognose instroom GV		**34.870**	**34.177**	**33.935**	**35.668**	**35.668**	**34.250**	**39.450**
Verschil gerealiseerde- vs geprognotiseerde instroom GV (%)		-11%	-18%	0%	6%	2%	-8%	24%
Doorlooptijden / kengetallen prestaties								
Gerealiseerde acties binnen < 28 dagen (wettelijke KPI)	**89%**	**80%**	**80%**	**93%**	**93%**	**94%**	**96%**	**99%**
Reserveringstermijn rijtesten (weken)		7,1	6,9	6,3	6,3	7,2	7,6	n.v.t.
KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken)		11%	10%	7%	10%	3%	2%	n.v.t.
Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen *	03:37	11:30	05:07	03:23	03:49	02:21	02:58	04:13
Abandonded calls aantal - medische vragen	5.035	16.792	6.714	3.985	5.472	3.036	3.907	6.345
Abandonded calls % - medische vragen	14%	31%	16%	10%	14%	8%	11%	16%
Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers		737	702	1.187	421	476	514	308
Verlopen rijbewijzen - alle dossiers		10.300	9.492	7.507	6.907	6.752	6.412	6.424
Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur)		4,3	3,8	3,4	3,2	3,2	3,5	3,2
Overige kengetallen								
75+		44%	50%	50%	53%	55%	58%	59%
ABE		93%	94%	93%	94%	93%	91%	90%
CDE		88%	90%	91%	92%	91%	91%	93%
EXM		99%	99%	99%	99%	99%	98%	96%
TTM		77%	80%	77%	78%	80%	79%	78%
Gebruik burgerportaal		80%	83%	81%	82%	82%	80%	73%
75+		77%	80%	79%	80%	81%	81%	85%
ABE		50%	56%	52%	52%	52%	51%	58%
CDE		86%	88%	88%	89%	90%	89%	91%
EXM		47%	49%	47%	44%	43%	43%	48%
TTM		66%	66%	62%	64%	65%	64%	69%
Gebruik artsenportaal		74%	76%	76%	77%	78%	78%	82%
Afgehandelde zaken spoedprocedure (binnengekomen via spoedprocedure belangeorganisaties)		139	142	148	92	79	45	53
Schrijnende gevallen restrictie buitenland AMvB (terugzetten in reguliere behandeling)		335	375	31	12	7	0	0
Schrijnende gevallen overig o.a. mantelzorg, werk etc. (spoedprocedure Klantenservice)		2.019	1.403	1.049	1.156	809	571	565
Coulance vergoedingen (aantal cumulatief)*		5.993	6.160	6.333	6.517	6.681	6.884	-
Coulance vergoedingen (waarde cumulatief)*		€ 258.270	€ 267.240	€ 274.904	€ 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	jan-21
Reserveringstermijn examens				
Examens theorie	< 4 weken	99,50%	28%	-
1e examens B	< 7 weken	99,50%	69%	-
Herexamens B	< 5 weken	99,50%	88%	-
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	99,50%	80%	-
Examens theorie CCV	< 7 weken	99,50%	47%	-
Examens praktijk CCV	< 7 weken	99,50%	100%	-
Totaal examendivisies		**99,50%**	**52%**	**nvt**
Totaal score KPI medisch		**90%**	**81%**	**99%**
Totaal score KPI vorderingen		**97%**	**92%**	**97%**
Bezwaar en beroep	< 12 weken (+ 6 weken bij verdaging)	**98%**	**99%**	**99%**
Klachtafhandeling				
Afhandeltermijn klachten	< 6 weken (+ 4 weken bij verdaging)	**100%**	**100%**	**99%**
Aantal (deels) gegronde klachten / aantal producten		**0,10%**	**0,12%**	**0,02%**
Totaal aantal producten en diensten op tijd		**97%**	**67%**	**99%**

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores