



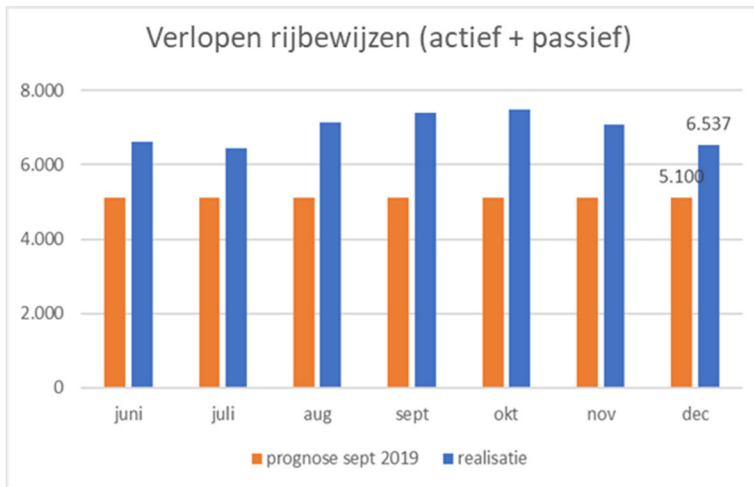
# **Kwartaalrapportage vierde kwartaal 2021**

**Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice**

17 januari 2022

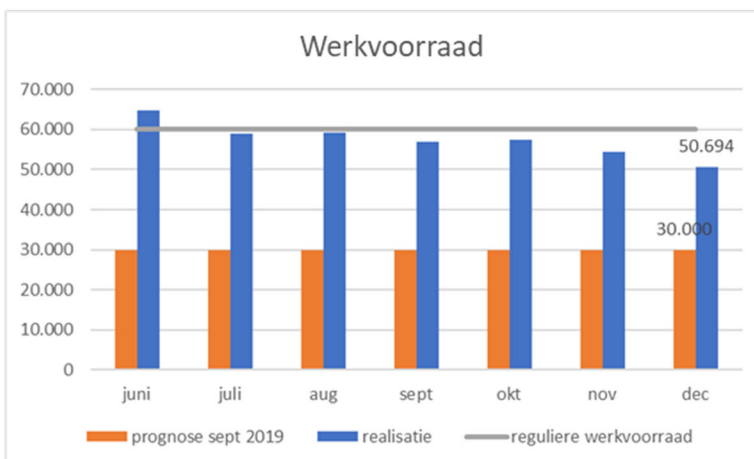
## Samenvatting

### Verlopen rijbewijzen: aantal neemt verder af



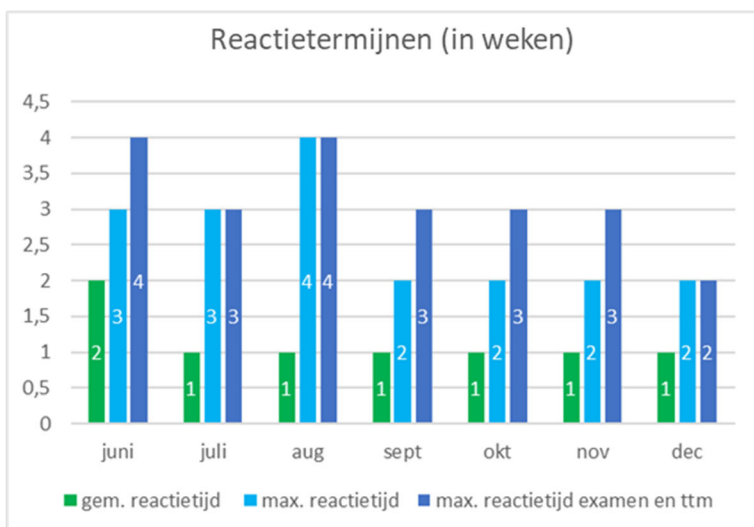
- Het totaal aantal verlopen rijbewijzen is in het laatste kwartaal van 2021 afgenomen.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 301 in december op een zeer laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidige aantal verlopen rijbewijzen als regulier.
- Er is sprake van een licht corona-effect waardoor de wachttijd bij specialisten langer is dan normaal. Dit heeft waarschijnlijk een beperkt aantal verlopen rijbewijzen tot gevolg.

### Werkvoorraad: ruim onder het streefaantal van 60.000 dossiers



- De werkvoorraad daalde in het vierde kwartaal van 2021 verder door.
- 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 totale werkvoorraad bedroeg eind december 50.694 en ligt daarmee ruim onder de reguliere werkvoorraad.
- De huidige werkvoorraad is ruim 90% passief.
- De actieve voorraad bedroeg eind december nog slechts 2.955 dossiers.

### Reactietermijnen: vrij constant en liggen ruim binnen afgesproken kpi



- Gemiddeld krijgen mensen binnen een week een reactie van het CBR.
- De maximale reactietermijn bedraagt twee weken. Ook voor examenkandidaten en tussentijdse melders was dat in december twee weken.
- Het aantal mensen dat binnen de kpi van 28 dagen een reactie krijgt van het CBR is vanaf februari 2021 100%. In januari 2021 was dit 99%. Dit is ruim binnen de afgesproken kpi van 90%.

## 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.....	10
Bijlage 1: Factsheet.....	12
Bijlage 2: Divisie KPI's CBR .....	13

## 1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage met betrekking tot de ontwikkeling van de dienstverlening van de divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice van het CBR. Deze rapportage was aanvankelijk maandelijks, maar is sinds de zomer van 2021 omgezet in een kwartaalrapportage. 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 december 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 ( $\pm 30.000$  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.

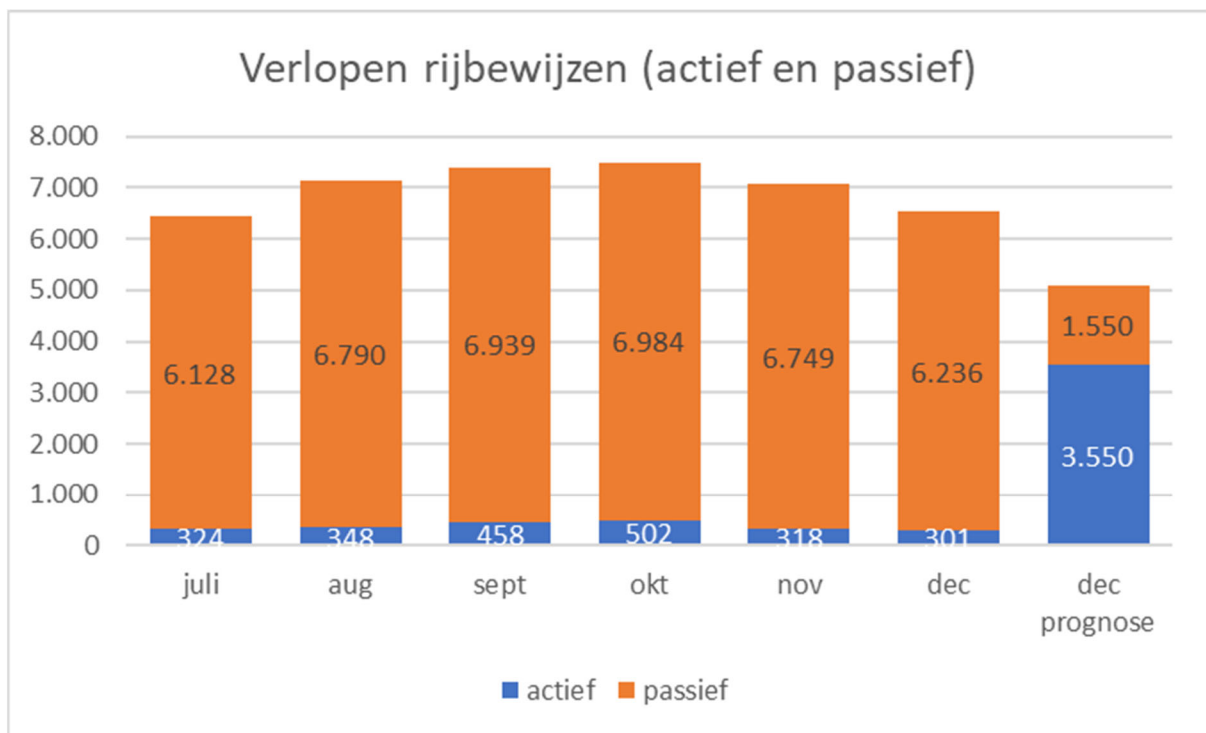
Sinds het voorjaar van 2020 laten de verschillende indicatoren (reactietermijnen, verlopen rijbewijzen en werkvoorraad) een dalende trend zien en liggen deze inmiddels al geruime tijd binnen kpi of op een regulier niveau.

## 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 december 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 de laatste maanden van 2021 gedaald en kwam eind december uit op 6.537. 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 regulier te noemen. Wel is er waarschijnlijk sprake van een (licht) corona-effect. Door het afschalen van de reguliere zorg vanaf het voorjaar van 2020 is een achterstand bij medisch specialisten ontstaan. 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	aug realisatie	sept realisatie	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	sept prognose (base case)	realisatie vs prognose (base case)
> 3 maanden	46	65	94	54	76	50	15
0-3 maanden	153	177	192	119	98	1.000	-823
Na verloopdatum	149	216	216	145	127	2.500	-2.284
<b>Totaal (actieve dossiers)</b>	<b>348</b>	<b>458</b>	<b>502</b>	<b>318</b>	<b>301</b>	<b>3.550</b>	<b>-3.092</b>
<b>Totaal (passieve dossiers)</b>	<b>6.790</b>	<b>6.939</b>	<b>6.984</b>	<b>6.749</b>	<b>6.236</b>	<b>1.550</b>	<b>5.389</b>
<b>Totaal (actieve + passieve dossiers)</b>	<b>7.138</b>	<b>7.397</b>	<b>7.486</b>	<b>7.067</b>	<b>6.537</b>	<b>5.100</b>	<b>2.297</b>

*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.

De werkwijze voor spoed- en voorrang blijft van kracht. Wordt een dossier als schrijnend aangemerkt, dan wordt deze met voorrang behandeld. Gegeven de actuele korte reactietermijnen is het aantal aanvragen voor spoed en voorrang zeer beperkt. In december betrof dit nog slechts 3 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	juli	aug	sept	okt	nov	dec
kpi (reactie binnen 28 dagen)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gemiddelde reactietermijn (weken)	1	1	1	1	1	1
Maximale reactietermijn (weken)	3	4	2	2	2	2
Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken)	3	4	3	3	3	2

*Figuur 3: Reactietermijn en totale doorlooptijd*

Alle klanten (100%) krijgen binnen 28 dagen een reactie van het CBR. Dit hoge percentage 'binnen kpi' vertaalt zich in de gemiddelde en maximale reactietermijnen. Gemiddeld wachten mensen een week op een reactie van het CBR. De maximale reactietermijn in december bedroeg twee weken. Voor tussentijdse melders en examenkandidaten bedroeg de maximale reactietermijn in december eveneens twee 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	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Bereikbaarheid	90%	88%	91%	91%	96%	96%
Wachttijd	02:28	02:57	02:17	02:17	01:06	01:08

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

De bereikbaarheid is zeer goed en kwam in december uit op 96%. Ook de wachttijd scoorde goed en ligt in de laatste maanden van 2021 rond de 1-2 minuten. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijd lagen in het vierde kwartaal binnen de doelstelling (respectievelijk 90% en < 5 minuten).

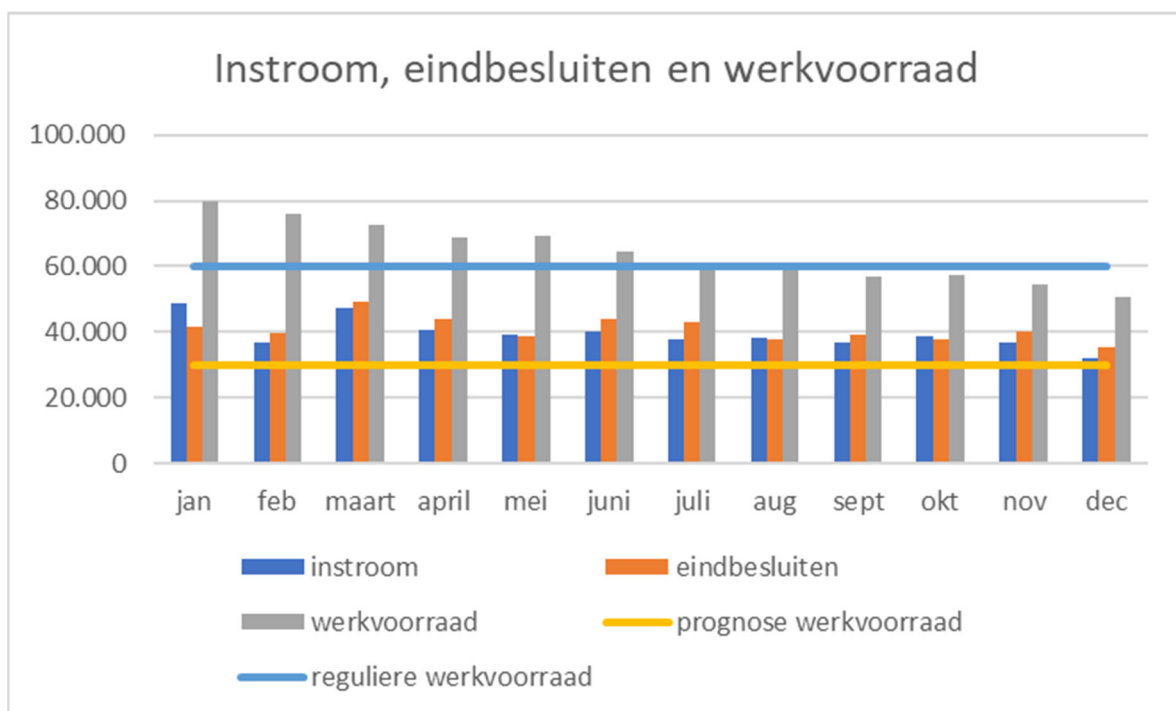


## 4. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

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 januari 2021 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 december zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose uit het base case scenario.

Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	sept realisatie	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	dec prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Instroom	37.035	38.557	37.045	26.220	28.550	-2.330
Eindbesluiten	39.357	38.016	40.116	35.507	34.900	607
Mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)	-2.322	541	-3.071	-9.287	-6.350	-2.937
<b>Totale werkvoorraad einde maand*</b>	<b>56.932</b>	<b>57.412</b>	<b>54.391</b>	<b>50.694</b>	<b>60.000</b>	<b>-9.306</b>

*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 kwam in december iets onder prognose uit. Het aantal eindbesluiten lag in deze maand boven prognose. Doordat het aantal eindbesluiten in november en december hoger was dan de instroom nam de werkvoorraad in het laatste kwartaal van 2021 fors af en kwam deze eind december uit op 50.694 en daarmee ruim onder het niveau dat als een reguliere werkvoorraad wordt beschouwd (60.000). Zie voor een nadere toelichting op de onderbouwing van de reguliere werkvoorraad pagina 5 van de maandrapportage over november 2020.

#### Behandeling dossiers die vallen onder de administratieve verlenging 75+

Per 1 juni 2021 is de regeling administratieve verlenging 75+ beëindigd. Dossiers die in deze regeling vielen konden nog een jaar langer doorrijden met een verlopen rijbewijs. De regeling was in feite inmiddels overbodig geworden omdat in alle gevallen mensen binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangen.

In figuur 7 is het aantal dossiers af te lezen dat nog onder de regeling valt. Eind december betrof dat nog 344 dossiers. Daar wacht het CBR op een keuringsverslag of medisch rapport om een besluit te kunnen nemen. Dit aantal zal in de komende maanden verder dalen.

75+-regeling (AMvB)	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Totaal in regeling (einde maand)	6.768	3.313	1.711	954	567	344

*Figuur 7: 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 december zijn de cijfers afgezet tegen de prognose van 10 september 2019 (base case).

Ontwikkeling medische capaciteit	aug realisatie	sept realisatie	okt realisatie	nov realisatie	dec realisatie	dec prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Medische capaciteit beschikbaar voor productie	71	72	70	68	68	86	-18
Medische capaciteit in opleiding en overig	0	0	0	0	0	0	0
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>							
Totale medische capaciteit	71	72	70	68	68	86	-18

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

De medische capaciteit voor productie is in het laatste kwartaal van 2021 (bewust) verder gedaald en kwam eind december uit op 68 fte. De benodigde capaciteit wordt continu gemonitord in relatie tot de samenstelling en hoeveelheid dossiers. Op basis van dat inzicht wordt er op dit moment geen nieuwe medische capaciteit opgeleid. Zodra wordt voorzien dat dit op termijn weer nodig is worden nieuwe mensen geworven.

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 kwam eind december uit op 4,2 en ligt daarmee boven 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%. In december 2021 kwam het automatisch protocol uit op 35% van de instroom. Het percentage automatisch protocol is sterk afhankelijk van de aard van de instroom en wordt in de afgelopen maanden positief beïnvloed door de grote aantallen examenkandidaten.

## Bijlage 1: Factsheet

Factsheet volumes en KPI's - medisch Rijgeschiktheid	jan-18	mei-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21	nov-21	dec-21
<b>Werkvoorraadontwikkeling</b>									
Actieve werkvoorraad begin	15.664	6.818	7.404	9.026	7.218	6.466	5.660	5.416	4.206
Passieve werkvoorraad begin	15.060	62.189	61.687	55.641	51.738	52.672	51.272	51.996	50.185
<b>Totale werkvoorraad begin</b>	<b>30.724</b>	<b>69.007</b>	<b>69.091</b>	<b>64.667</b>	<b>58.956</b>	<b>59.138</b>	<b>56.932</b>	<b>57.412</b>	<b>54.391</b>
Instroom GV - 16x NEE	18.138	22.763	26.077	24.090	24.569	28.646	28.229	27.712	26.121
Instroom GV - medisch nader te beoordelen	32.498	39.369	40.111	37.943	38.457	37.035	38.557	37.045	26.220
Instroom GV - heropende zaken		1.294	1.354	1.313	1.213	1.940	1.917	1.936	1.803
<b>Totaal gerealiseerde instroom GV</b>	<b>50.636</b>	<b>63.426</b>	<b>67.542</b>	<b>63.346</b>	<b>64.239</b>	<b>67.621</b>	<b>68.703</b>	<b>66.693</b>	<b>54.144</b>
Genomen besluiten 16x NEE	18.138	22.763	26.077	24.090	24.569	28.646	28.229	27.712	26.121
Genomen besluiten nader te beoordelen	28.127	38.677	44.028	43.051	37.972	39.357	38.016	40.116	35.507
Genomen besluiten autom. afzien en geannuleerd		1.986	1.861	1.916	1.295	1.824	1.978	1.886	1.959
<b>Totaal genomen besluiten</b>	<b>46.265</b>	<b>63.426</b>	<b>71.966</b>	<b>69.057</b>	<b>63.836</b>	<b>69.827</b>	<b>68.223</b>	<b>69.714</b>	<b>63.587</b>
Actieve werkvoorraad eind	19.124	7.404	9.026	7.218	6.466	5.660	5.416	4.206	2.955
Passieve werkvoorraad eind	15.971	61.687	55.641	51.738	52.672	51.272	51.996	50.185	47.739
<b>Totale werkvoorraad eind na conversie</b>	<b>35.095</b>	<b>69.091</b>	<b>64.667</b>	<b>58.956</b>	<b>59.138</b>	<b>56.932</b>	<b>57.412</b>	<b>54.391</b>	<b>50.694</b>
Begrote instroom GV - 16x NEE	21.958	28.700	24.100	23.400	20.600	24.600	25.600	22.800	17.800
Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen	28.908	36.850	33.850	31.100	34.000	46.600	34.850	34.900	28.550
<b>Totaal begrote instroom GV</b>	<b>50.866</b>	<b>65.550</b>	<b>57.950</b>	<b>54.500</b>	<b>54.600</b>	<b>71.200</b>	<b>60.450</b>	<b>57.700</b>	<b>46.350</b>
<b>Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoordelen GV</b>	<b>3.590</b>	<b>2.519</b>	<b>6.261</b>	<b>6.843</b>	<b>4.457</b>	<b>-9.565</b>	<b>3.707</b>	<b>2.145</b>	<b>-2.330</b>
<b>Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%)</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>18%</b>	<b>22%</b>	<b>13%</b>	<b>-21%</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>	<b>-8%</b>
<b>Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom</b>	<b>-781</b>	<b>1.827</b>	<b>10.178</b>	<b>11.951</b>	<b>3.972</b>	<b>-7.243</b>	<b>3.166</b>	<b>5.216</b>	<b>6.957</b>
<b>Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom (%)</b>	<b>-3%</b>	<b>5%</b>	<b>30%</b>	<b>38%</b>	<b>12%</b>	<b>-16%</b>	<b>9%</b>	<b>15%</b>	<b>24%</b>
<b>Doorlooptijden / kengetallen prestaties</b>									
<b>Gerealiseerde acties binnen &lt; 28 dagen (wettelijke KPI)</b>	<b>89%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Reserveringstermijn rijtesten (weken)</b>		<b>4,5</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>	<b>1,7</b>	<b>2,0</b>	<b>1,7</b>
KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken)		55%	90%	99%	99%	100%	98%	100%	100%
Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen *	03:37	04:53	03:58	02:28	02:57	02:17	02:17	01:06	01:08
Abandoned calls aantal - medische vragen	5.035	6.739	5.858	3.133	3.764	2.809	2.645	1.341	1.125
Abandoned calls % - medische vragen	14%	20%	15%	10%	12%	9%	9%	4%	4%
<b>Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers</b>		<b>538</b>	<b>388</b>	<b>324</b>	<b>348</b>	<b>458</b>	<b>502</b>	<b>318</b>	<b>301</b>
Verlopen rijbewijzen - alle dossiers		6.686	6.622	6.452	7.138	7.397	7.486	7.067	6.537
<b>Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur)</b>		<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>
<b>Overige kengetallen</b>									
75+		57%	53%	56%	58%	58%	62%	61%	63%
ABE		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	94%
CDE		94%	92%	93%	93%	92%	94%	94%	93%
EXM		99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
TTM		85%	86%	83%	85%	84%	84%	85%	85%
<b>Gebruik burgerportaal</b>		<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>86%</b>
75+		86%	84%	85%	87%	87%	88%	88%	89%
ABE		57%	53%	54%	56%	61%	61%	59%	59%
CDE		92%	91%	92%	92%	92%	92%	91%	92%
EXM		59%	56%	55%	55%	63%	58%	57%	57%
TTM		74%	69%	73%	73%	74%	76%	74%	75%
<b>Gebruik artsenportaal</b>		<b>84%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>
Afgehandelde zaken spoedprocedure (binnengekomen via spoedprocedure belangeorganisaties)		24	31	16	7	11	10	13	3
Schrijnende gevallen restrictie buitenland AMB (terugzetten in reguliere behandeling)		0	0	0	0	0	0	0	0
Schrijnende gevallen overig o.a. mantelzorg, werk etc. (spoedprocedure Klantenservice)		509	513	489	558	449	336	366	323
Coulance vergoedingen (aantal cumulatief)*		-	-	-	-	-	-	-	-
Coulance vergoedingen (waarde cumulatief)*		-	-	-	-	-	-	-	-

\*separate coulancregeling 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 (%)	Norm	KPI	2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	2021
<b>Reserveringstermijn examens</b>								
Examens theorie	< 4 weken	99,50%	28%	n.v.t.	95%	16%	21%	37%
1e examens B	< 7 weken	99,50%	69%	80%	88%	61%	57%	70%
Herexamens B	< 5 weken	99,50%	88%	86%	80%	83%	91%	84%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	99,50%	80%	75%	78%	64%	60%	68%
Examens theorie CCV	< 7 weken	99,50%	47%	100%	99%	67%	58%	76%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	99,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Totaal examendivisies</b>		<b>99,50%</b>	<b>52%</b>	<b>82%</b>	<b>90%</b>	<b>39%</b>	<b>41%</b>	<b>56%</b>
<b>Totaal score KPI medisch</b>		<b>98%</b>	<b>81%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Totaal score KPI vorderingen</b>		<b>97%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>
<b>Bezwaar en beroep</b>	< 12 weken (+ 6 weken bij verdaging)	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
<b>Klachtenafhandeling</b>	< 6 weken (+ 4 weken bij verdaging)	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
Aantal (deels) gegronde klachten / aantal producten		<b>0,10%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,03%</b>
<b>Totaal aantal producten en diensten op tijd</b>		<b>97%</b>	<b>67%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>62%</b>	<b>63%</b>	<b>75%</b>

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores