



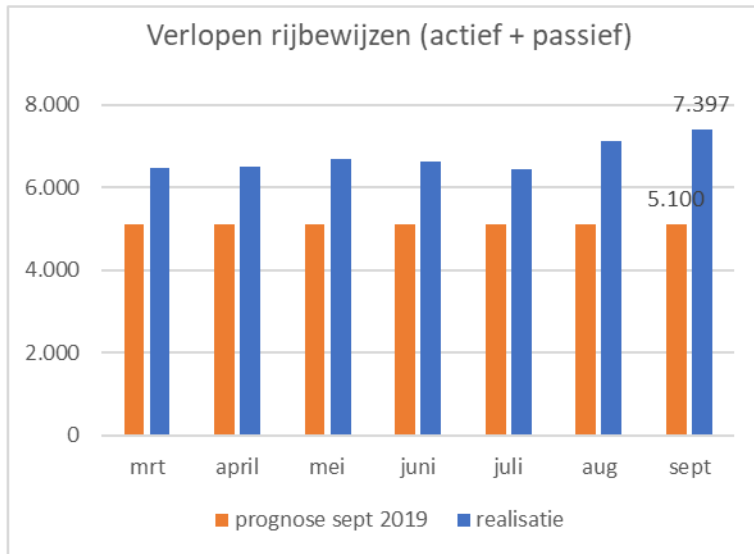
Maandrapportage augustus en september 2021

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

12 oktober 2021

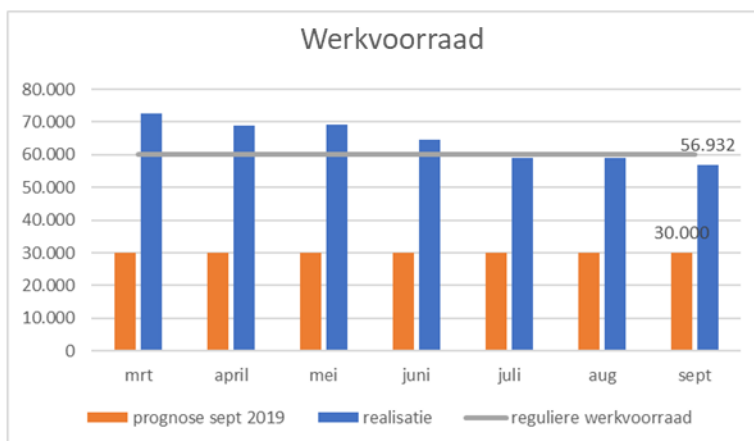
Samenvatting

Verlopen rijbewijzen: aantal neemt licht toe



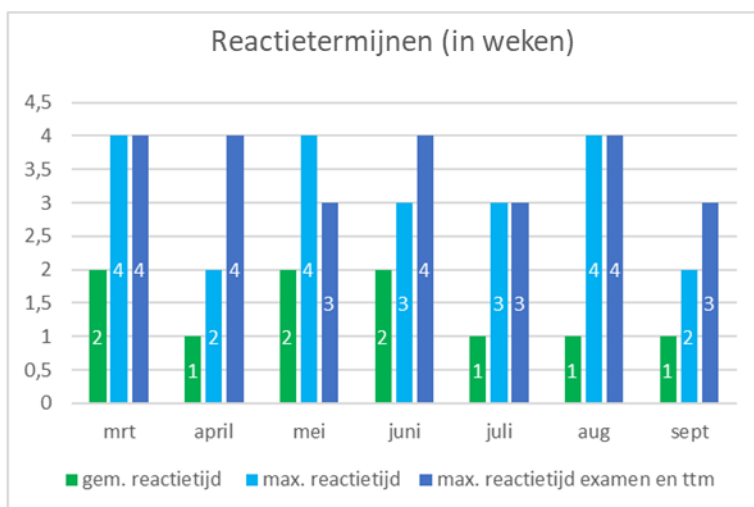
- Het totaal aantal verlopen rijbewijzen neemt iets toe.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 458 op een laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidige aantal verlopen rijbewijzen als vrij regulier.
- Er is sprake van een licht corona-effect waardoor de wachttijd bij specialisten langer is dan normaal. Dit heeft een beperkt aantal verlopen rijbewijzen tot gevolg.

Werkvoorraad: onder het streefaantal van 60.000 dossiers



- De werkvoorraad daalde in september verder door.
- De totale werkvoorraad bedroeg eind september 56.932.
- 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).
- Van de huidige werkvoorraad is ruim 90% passief.
- De actieve voorraad bedroeg eind september nog slechts 5.660 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. Voor examenkandidaten en tussentijdse melders is dat drie weken.
- Het aantal mensen dat binnen de kpi van 28 dagen een reactie krijgt van het CBR is 100%. 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 september 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.

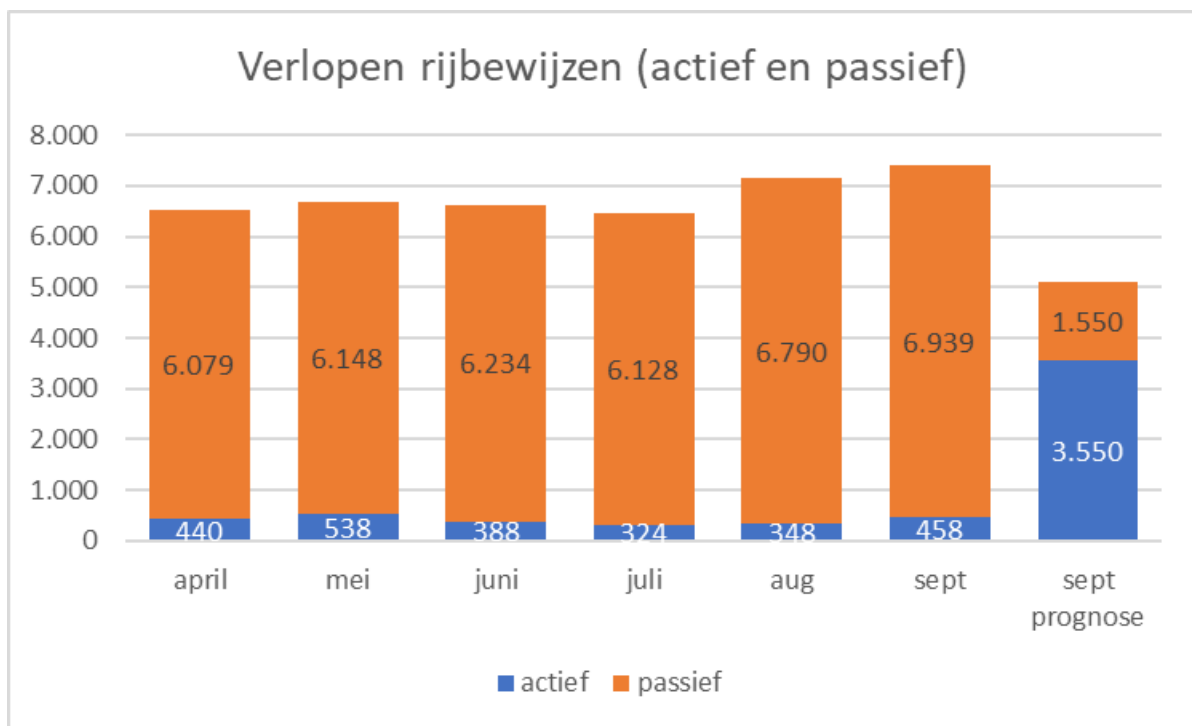
Sinds het voorjaar van 2020 laten de verschillende indicatoren (reactietermijnen, verlopen rijbewijzen en werkvoorraad) een dalende trend zien en liggen deze inmiddels allen binnen kpi of op een regulier niveau.

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 september 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 blijft nagenoeg stabiel en kwam eind september uit op 7.397. 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. 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 | mei realisatie | juni realisatie | juli realisatie | aug realisatie | sept realisatie | sept prognose (base case) | realisatie vs prognose (base case) |
|---|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| > 3 maanden | 108 | 63 | 71 | 46 | 65 | 50 | 15 |
| 0-3 maanden | 155 | 117 | 112 | 153 | 177 | 1.000 | -823 |
| Na verloopdatum | 275 | 208 | 141 | 149 | 216 | 2.500 | -2.284 |
| Totaal (actieve dossiers) | 538 | 388 | 324 | 348 | 458 | 3.550 | -3.092 |
| Totaal (passieve dossiers) | 6.148 | 6.234 | 6.128 | 6.790 | 6.939 | 1.550 | 5.389 |
| Totaal (actieve + passieve dossiers) | 6.686 | 6.622 | 6.452 | 7.138 | 7.397 | 5.100 | 2.297 |

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 september betrof dit nog slechts 11 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 | april | mei | juni | juli | aug | sept |
|--|-------|-----|------|------|------|------|
| kpi (reactie binnen 28 dagen) | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Gemiddelde reactietermijn (weken) | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Maximale reactietermijn (weken) | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken) | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |

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 september bedraagt twee weken. Voor tussentijdse melders en examenkandidaten bedraagt de maximale reactietermijn in september drie 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 | april | mei | juni | juli | aug | sept |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Bereikbaarheid | 90% | 80% | 85% | 90% | 88% | 91% |
| Wachttijd | 02:58 | 04:53 | 03:58 | 02:28 | 02:57 | 02:17 |

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

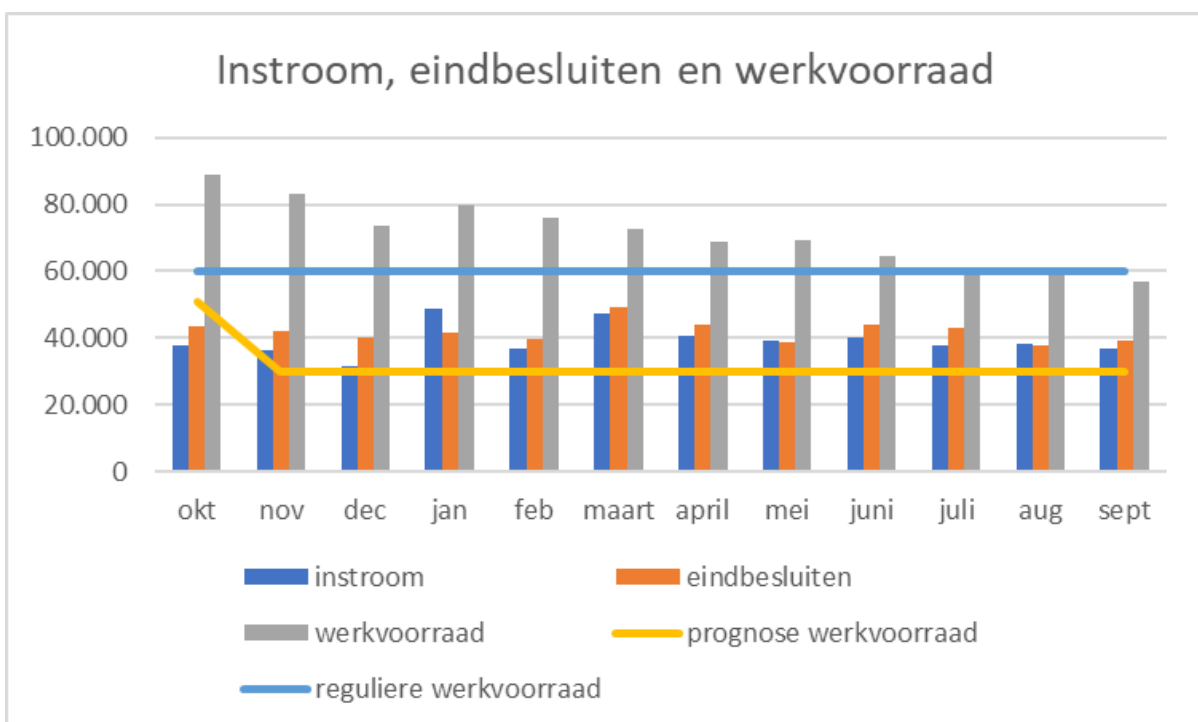
De bereikbaarheid is vrij stabiel en kwam in september uit op 91%. Ook de wachttijd scoorde goed en ligt gemiddeld rond de twee minuten. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijd liggen binnen de doelstelling (respectievelijk 90% en < 5 minuten).

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

| Instream, eindbesluiten en werkvoorraad | juni realisatie | juli realisatie | aug realisatie | sept realisatie | sept prognose (base case) | actual vs prognose (base case) |
|---|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------------|
| Instream | 40.111 | 37.943 | 38.457 | 37.035 | 46.600 | -9.565 |
| Eindbesluiten | 44.028 | 43.051 | 37.972 | 39.357 | 41.911 | -2.554 |
| Mutatie werkvoorraad (instream – eindbesluiten) | -3.917 | -5.108 | 485 | -2.322 | 4.689 | -7.011 |
| Totale werkvoorraad einde maand* | 64.667 | 58.956 | 59.138 | 56.932 | 64.689 | -7.757 |

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 (instream – eindbesluiten)*

De instroom van gezondheidsverklaringen lag zowel in augustus ruim onder prognose. Het aantal eindbesluiten lag in deze periode eveneens onder prognose. Doordat het aantal eindbesluiten hoger was dan de instroom nam de werkvoorraad in september met 7.757 dossiers af en kwam deze eind september uit op 56.932 en daarmee 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 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 september betrof dat nog 1.711 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) | april | mei | juni | juli | aug | sept |
|----------------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| Totaal in regeling (einde maand) | 31.283 | 29.337 | 13.543 | 6.768 | 3.313 | 1.711 |

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

| Ontwikkeling medische capaciteit | mei realisatie | juni realisatie | juli realisatie | aug realisatie | sept realisatie | sept prognose (base case) | actual vs prognose (base case) |
|--|----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------------|
| Medische capaciteit beschikbaar voor productie | 78 | 74 | 73 | 71 | 72 | 83 | -11 |
| Medische capaciteit in opleiding en overig | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> | | | | | | | |
| Totale medische capaciteit | 80 | 74 | 73 | 71 | 72 | 83 | -11 |

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

De medische capaciteit voor productie is vrijwel constant gebleven en kwam eind september uit op 72 fte. De kleine fluctuaties per maand zijn het gevolg van meerwerk (niet door een wijziging in de bezetting). 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 september uit op 4,0 en ligt daarmee op 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 september 2021 kwam het automatisch protocol uit op 38% 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 | feb-21 | mrt-21 | apr-21 | mei-21 | jun-21 | jul-21 | aug-21 | sep-21 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Werkvoorraadontwikkeling | | | | | | | | | |
| Actieve werkvoorraad begin | 15.664 | 4.817 | 4.479 | 7.213 | 6.818 | 7.404 | 9.026 | 7.218 | 6.466 |
| Passieve werkvoorraad begin | 15.060 | 74.883 | 71.323 | 65.424 | 62.189 | 61.687 | 55.641 | 51.738 | 52.672 |
| Totale werkvoorraad begin | 30.724 | 79.700 | 75.802 | 72.637 | 69.007 | 69.091 | 64.667 | 58.956 | 59.138 |
| Instroom GV - 16x NEE | 18.138 | 7.089 | 29.142 | 18.607 | 22.763 | 26.077 | 24.090 | 24.569 | 28.646 |
| Instroom GV - medisch nader te beoordelen | 32.498 | 36.961 | 47.284 | 40.611 | 39.369 | 40.111 | 37.943 | 38.457 | 37.035 |
| Instroom GV - heropende zaken | | 1.352 | 1.810 | 1.433 | 1.294 | 1.354 | 1.313 | 1.213 | 1.940 |
| Totaal gerealiseerde instroom GV | 50.636 | 45.402 | 78.236 | 60.651 | 63.426 | 67.542 | 63.346 | 64.239 | 67.621 |
| Genomen besluiten 16x NEE | 18.138 | 7.089 | 29.143 | 18.607 | 22.763 | 26.077 | 24.090 | 24.569 | 28.646 |
| Genomen besluiten nader te beoordelen | 28.127 | 39.621 | 49.448 | 43.961 | 38.677 | 44.028 | 43.051 | 37.972 | 39.357 |
| Genomen besluiten autom. afzien en geannuleerd | | 2.590 | 2.810 | 1.713 | 1.986 | 1.861 | 1.916 | 1.295 | 1.824 |
| Totaal genomen besluiten | 46.265 | 49.300 | 81.401 | 64.281 | 63.426 | 71.966 | 69.057 | 63.836 | 69.827 |
| Actieve werkvoorraad eind | 19.124 | 4.479 | 7.213 | 6.818 | 7.404 | 9.026 | 7.218 | 6.466 | 5.660 |
| Passieve werkvoorraad eind | 15.971 | 71.323 | 65.424 | 62.189 | 61.687 | 55.641 | 51.738 | 52.672 | 51.272 |
| Totale werkvoorraad eind na conversie | 35.095 | 75.802 | 72.637 | 69.007 | 69.091 | 64.667 | 58.956 | 59.138 | 56.932 |
| Begrote instroom GV - 16x NEE | 21.958 | 23.600 | 25.300 | 26.800 | 28.700 | 24.100 | 23.400 | 20.600 | 24.600 |
| Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen | 28.908 | 36.550 | 42.550 | 40.750 | 36.850 | 33.850 | 31.100 | 34.000 | 46.600 |
| Totaal begrote instroom GV | 50.866 | 60.150 | 67.850 | 67.550 | 65.550 | 57.950 | 54.500 | 54.600 | 71.200 |
| Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoordelen GV | 3.590 | 411 | 4.734 | -139 | 2.519 | 6.261 | 6.843 | 4.457 | -9.565 |
| Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%) | 12% | 1% | 11% | 0% | 7% | 18% | 22% | 13% | -21% |
| Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom | -781 | 3.071 | 6.898 | 3.211 | 1.827 | 10.178 | 11.951 | 3.972 | -7.243 |
| Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom (%) | -3% | 8% | 16% | 8% | 5% | 30% | 38% | 12% | -16% |
| Actuele prognose instroom GV | | 36.550 | 42.550 | 40.750 | 36.850 | 33.850 | 31.100 | 34.030 | 46.600 |
| Vershil gerealiseerde- vs geprognoteerde instroom GV (%) | | 1% | 11% | 0% | 7% | 18% | 22% | 13% | -21% |
| Doorlooptijden / kengetallen prestaties | | | | | | | | | |
| Gerealiseerde acties binnen < 28 dagen (wettelijke KPI) | 89% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Reserveringstermijn rijtesten (weken) | | n.v.t. | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 2,4 | 2,0 | 1,4 | 1,4 |
| KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken) | | n.v.t. | 63% | 62% | 55% | 90% | 99% | 99% | 100% |
| Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen * | 03:37 | 02:01 | 02:42 | 02:58 | 04:53 | 03:58 | 02:28 | 02:57 | 02:17 |
| Abandonned calls aantal - medische vragen | 5.035 | 2.681 | 4.328 | 3.328 | 6.739 | 5.858 | 3.133 | 3.764 | 2.809 |
| Abandonned calls % - medische vragen | 14% | 7% | 10% | 10% | 20% | 15% | 10% | 12% | 9% |
| Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers | | 358 | 1.486 | 440 | 538 | 388 | 324 | 348 | 458 |
| Verlopen rijbewijzen - alle dossiers | | 6.553 | 6.467 | 6.519 | 6.686 | 6.622 | 6.452 | 7.138 | 7.397 |
| Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur) | | 3,4 | 3,9 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 4,2 | 3,9 | 4,0 |
| Overige kengetallen | | | | | | | | | |
| 75+ | | 56% | 54% | 56% | 57% | 53% | 56% | 58% | 58% |
| ABE | | 91% | 94% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
| CDE | | 92% | 93% | 94% | 94% | 92% | 93% | 93% | 92% |
| EXM | | 97% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% |
| TTM | | 81% | 84% | 84% | 85% | 86% | 83% | 85% | 84% |
| Gebruik burgerportaal | 74% | 82% | 82% | 84% | 83% | 84% | 84% | 84% | 84% |
| 75+ | | 83% | 84% | 85% | 86% | 84% | 85% | 87% | 87% |
| ABE | | 49% | 50% | 54% | 57% | 53% | 54% | 56% | 61% |
| CDE | | 89% | 90% | 91% | 92% | 91% | 92% | 92% | 92% |
| EXM | | 49% | 56% | 54% | 59% | 56% | 55% | 55% | 63% |
| TTM | | 63% | 67% | 71% | 74% | 69% | 73% | 73% | 74% |
| Gebruik artsenportaal | 80% | 81% | 83% | 84% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |
| Afgehandelde zaken spoedprocedure (binnengekomen via spoedprocedure belangeorganisaties) | | 31 | 47 | 37 | 24 | 31 | 16 | 7 | 11 |
| 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) | | 422 | 419 | 442 | 509 | 513 | 489 | 558 | 449 |
| Coulance vergoedingen (aantal cumulatief)* | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Coulance vergoedingen (waarde cumulatief)* | | - | - | - | - | - | - | - | - |

*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 | Q2 2021 | Q3 2021 | 2021 |
|---|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Reserveringstermijn examens | | | | | | | |
| Examens theorie | < 4 w eken | 99,50% | 28% | n.v.t. | 95% | 16% | 47% |
| 1e examens B | < 7 w eken | 99,50% | 69% | 80% | 88% | 61% | 76% |
| Herexamens B | < 5 w eken | 99,50% | 88% | 86% | 80% | 83% | 82% |
| Overige praktijkexamens rijvaardigheid | < 7 w eken | 99,50% | 80% | 75% | 78% | 64% | 71% |
| Examens theorie CCV | < 7 w eken | 99,50% | 47% | 100% | 99% | 67% | 84% |
| Examens praktijk CCV | < 7 w eken | 99,50% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Totaal examendivisies | | 99,50% | 52% | 82% | 90% | 39% | 63% |
| Totaal score KPI medisch | | 98% | 81% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| Totaal score KPI vorderingen | | 97% | 92% | 93% | 89% | 94% | 92% |
| Bezwaar en beroep | < 12 w eken (+ 6 w eken bij verdaging) | 98% | 99% | 100% | 99% | 99% | 99% |
| Klachtenafhandeling | < 6 w eken (+ 4 w eken bij verdaging) | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| Aantal (deels) gegronde klachten / aantal producten | | 0,10% | 0,12% | 0,02% | 0,02% | 0,02% | 0,03% |
| Totaal aantal producten en diensten op tijd | | 97% | 67% | 96% | 94% | 62% | 81% |

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores