



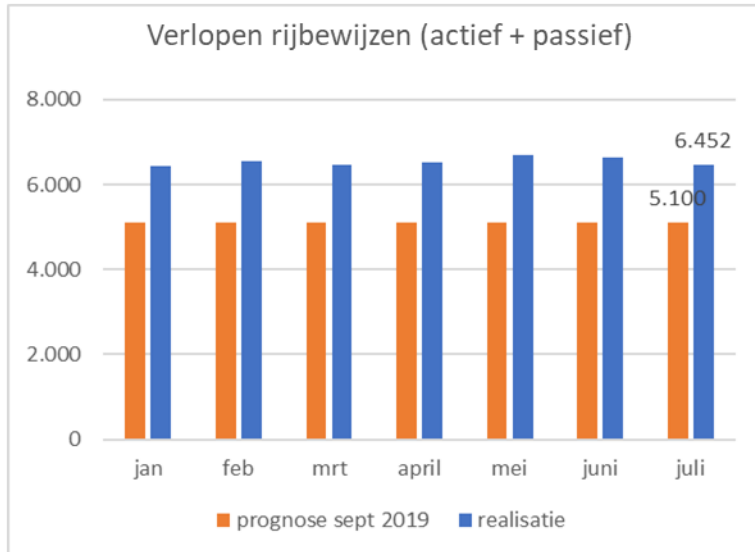
Maandrapportage juni en juli 2021

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

24 augustus 2021

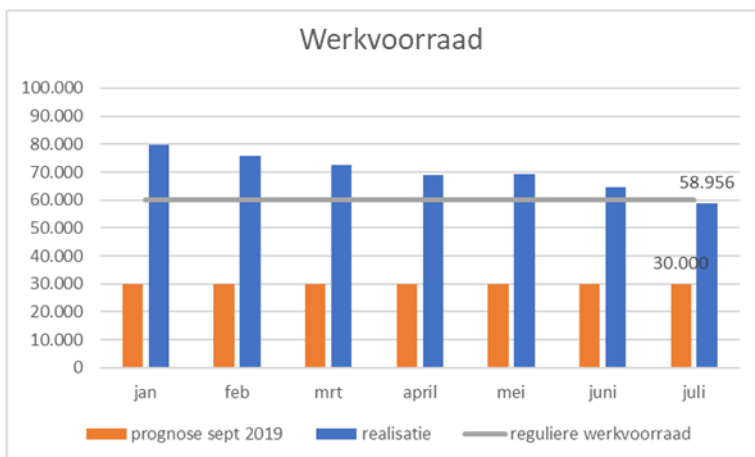
Samenvatting

Verlopen rijbewijzen: aantal blijft vrijwel gelijk



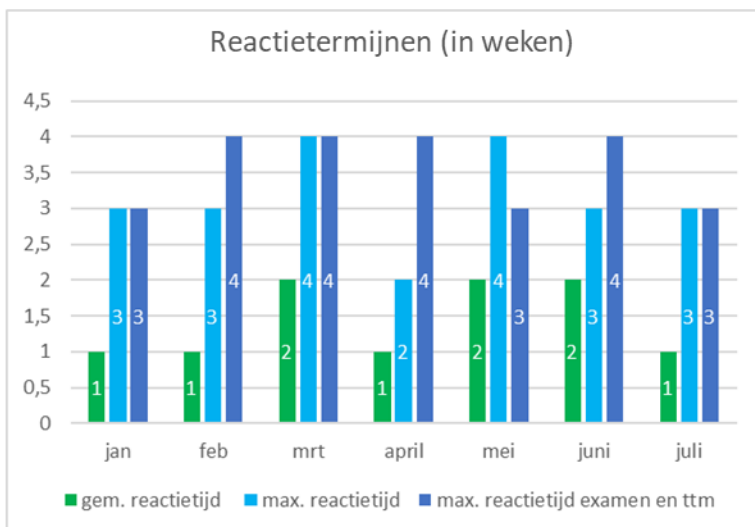
- Het totaal aantal verlopen rijbewijzen blijft vrijwel gelijk.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 324 op een zeer laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidige 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: onder het streefaantal van 60.000 dossiers



- De werkvoorraad daalde in juni en juli in totaal met ruim 10.000 dossiers.
- De totale werkvoorraad bedroeg eind juli 58.956.
- 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 bijna 88% passief.
- De actieve voorraad bedroeg eind juli nog slechts 7.218 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 3 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 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 juli 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.

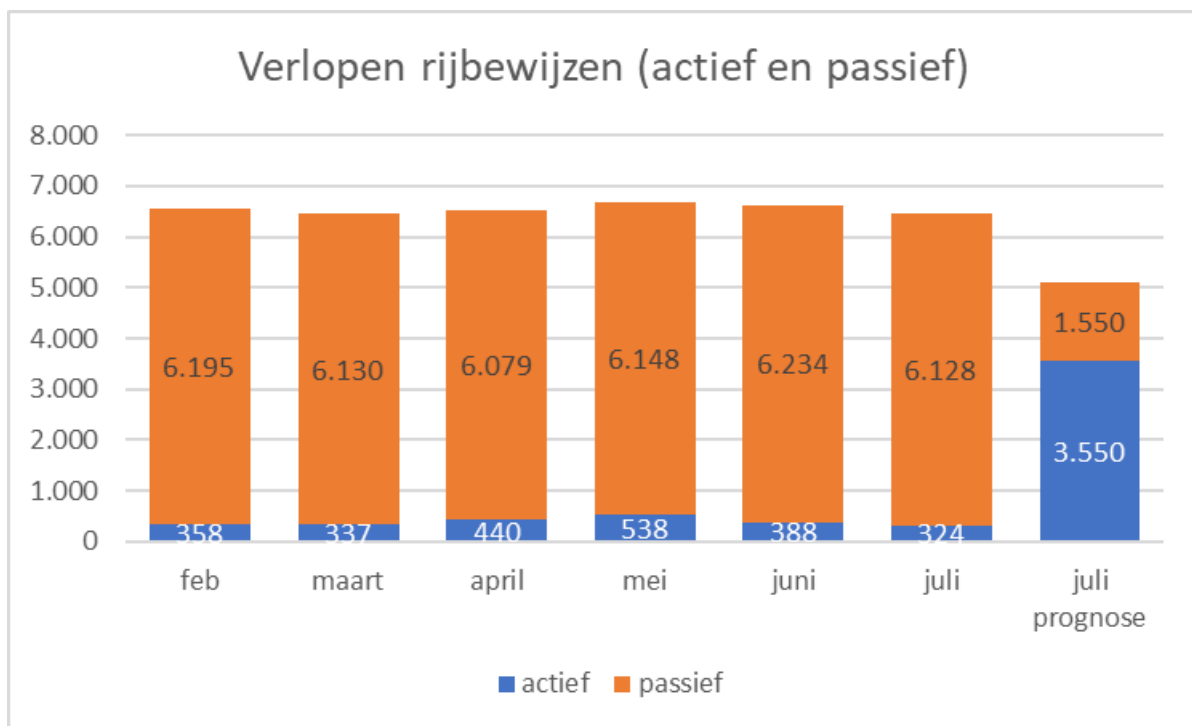
Sinds het voorjaar van 2020 laten de verschillende indicatoren (reactietermijnen, verlopen rijbewijzen en werkvoorraad) een dalende trend zien en liggen deze inmiddels allen binnen kpi of op een regulier niveau.

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 juli 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 juli uit op 6.452. 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	maart realisatie	april realisatie	mei realisatie	juni realisatie	juli realisatie	juli prognose (base case)	realisatie vs prognose (base case)
> 3 maanden	74	109	108	63	71	50	21
0-3 maanden	85	97	155	117	112	1.000	-888
Na verloopdatum	178	234	275	208	141	2.500	-2.359
Totaal (actieve dossiers)	337	440	538	388	324	3.550	-3.226
Totaal (passieve dossiers)	6.130	6.079	6.148	6.234	6.128	1.550	4.578
Totaal (actieve + passieve dossiers)	6.467	6.519	6.686	6.622	6.452	5.100	1.352

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. Het aantal aanvragen voor spoed en voorrang neemt gestaag af. In juli betrof dit nog slechts 16 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	feb	maart	april	mei	juni	juli
kpi (reactie binnen 28 dagen)	100%	100%	100%	99%	100%	100%
Gemiddelde reactietermijn (weken)	1	2	1	2	2	1
Maximale reactietermijn (weken)	3	4	2	4	3	3
Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken)	4	4	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 juli bedraagt drie weken. Ook voor tussentijdse melders en examenkandidaten bedraagt de maximale reactietermijn in juli 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	feb	maart	april	mei	juni	juli
Bereikbaarheid	93%	90%	90%	80%	85%	90%
Wachttijd	02:01	02:42	02:58	04:53	03:58	02:28

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

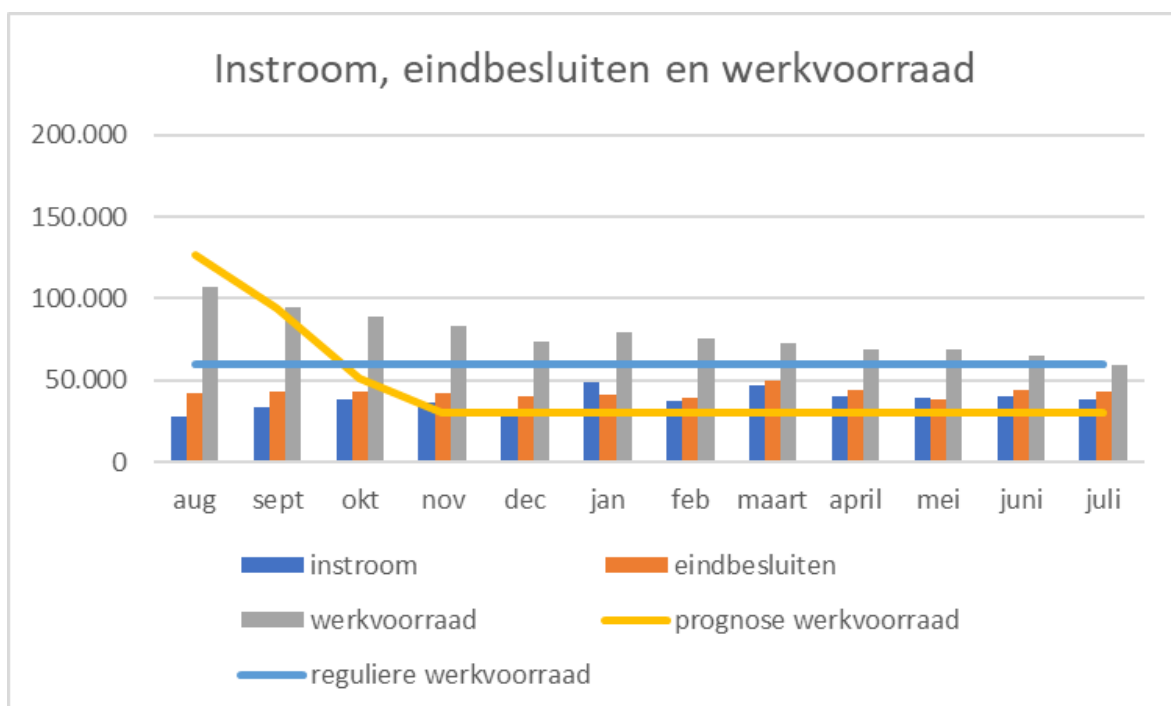
De bereikbaarheid is, na een dip in de maand mei, weer gestegen naar 90%. De oorzaak van de dip is onder andere gelegen in het feit dat in mei een bovenmatig aantal medewerkers van het callcenter ongepland het CBR heeft verlaten. Er is met succes extra ingezet op werving van nieuwe medewerkers. Een hogere bereikbaarheid vertaalt zich ook in een kortere wachttijd. Deze daalde van bijna vijf minuten in mei naar circa 2,5 minuut in juli. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijd liggen daarmee weer 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 juli zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose uit het base case scenario.

Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	april realisatie	mei realisatie	juni realisatie	juli realisatie	juli prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Instroom	40.611	39.369	40.111	37.943	31.100	6.843
Eindbesluiten	43.961	38.677	44.028	43.051	31.100	11.951
Mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)	-3.350	692	-3.917	-5.108	0	-5.108
Totale werkvoorraad einde maand*	69.007	69.091	64.667	58.956	60.000	-1.044

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 lag zowel in juni als juli ruim boven prognose. Het aantal eindbesluiten lag in deze periode eveneens zeer ruim boven prognose. Doordat het aantal eindbesluiten fors hoger was dan de instroom nam de werkvoorraad in juni en juli met ruim 10.000 dossiers af en kwam deze eind juli uit op 58.956 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 juli betrof dat nog 6.768 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)	feb	maart	april	mei	juni	juli
Totaal in regeling (einde maand)	39.408	34.664	31.283	29.337	13.543	6.768

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

Ontwikkeling medische capaciteit	maart realisatie	april realisatie	mei realisatie	juni realisatie	juli realisatie	juli prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Medische capaciteit beschikbaar voor productie	84	81	78	74	73	83	-10
Medische capaciteit in opleiding en overig	0	2	2	0	0	0	0
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>							
Totale medische capaciteit	84	83	80	74	73	83	-10

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

De medische capaciteit voor productie is (bewust) verder gedaald en kwam eind juli uit op 73 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 juli 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 juli kwam het automatisch protocol uit op 40% 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	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21	jul-21
Werkvoorraadontwikkeling									
Actieve werkvoorraad begin	15.664	16.467	10.298	4.817	4.479	7.213	6.818	7.404	9.026
Passieve werkvoorraad begin	15.060	66.678	63.338	74.883	71.323	65.424	62.189	61.687	55.641
Totale werkvoorraad begin	30.724	83.145	73.636	79.700	75.802	72.637	69.007	69.091	64.667
Instroom GV - 16x NEE	18.138	14.310	4.958	7.089	29.142	18.607	22.763	26.077	24.090
Instroom GV - medisch nader te beoordelen	32.498	31.574	48.887	36.961	47.284	40.611	39.369	40.111	37.943
Instroom GV - heropende zaken		1.647	1.325	1.352	1.810	1.433	1.294	1.354	1.313
Totaal gerealiseerde instroom GV	50.636	47.531	55.170	45.402	78.236	60.651	63.426	67.542	63.346
Genomen besluiten 16x NEE	18.138	14.312	4.958	7.089	29.143	18.607	22.763	26.077	24.090
Genomen besluiten nader te beoordelen	28.127	40.295	41.595	39.621	49.448	43.961	38.677	44.028	43.051
Genomen besluiten autom. afzien en geannuleerd		2.433	2.553	2.590	2.810	1.713	1.986	1.861	1.916
Totaal genomen besluiten	46.265	57.040	49.106	49.300	81.401	64.281	63.426	71.966	69.057
Actieve werkvoorraad eind	19.124	10.298	4.817	4.479	7.213	6.818	7.404	9.026	7.218
Passieve werkvoorraad eind	15.971	63.338	74.883	71.323	65.424	62.189	61.687	55.641	51.738
Totale werkvoorraad eind na conversie	35.095	73.636	79.700	75.802	72.637	69.007	69.091	64.667	58.956
Begrote instroom GV - 16x NEE	21.958	25.400	26.700	23.600	25.300	26.800	28.700	24.100	23.400
Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen	28.908	33.616	39.450	36.550	42.550	40.750	36.850	33.850	31.100
Totaal begrote instroom GV	50.866	59.016	66.150	60.150	67.850	67.550	65.550	57.950	54.500
Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoordelen GV	3.590	-2.042	9.437	411	4.734	-139	2.519	6.261	6.843
Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%)	12%	-6%	24%	1%	11%	0%	7%	18%	22%
Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom	-781	6.679	2.145	3.071	6.898	3.211	1.827	10.178	11.951
Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom (%)	-3%	20%	5%	8%	16%	8%	5%	30%	38%
Actuele prognose instroom GV		34.250	39.450	36.550	42.550	40.750	36.850	33.850	31.100
Vershil gerealiseerde- vs geprognoseerde instroom GV (%)		-8%	24%	1%	11%	0%	7%	18%	22%
Doorlooptijden / kengetallen prestaties									
Gerealiseerde acties binnen < 28 dagen (wettelijke KPI)	89%	96%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
Reserveringstermijn rijtesten (weken)		7,6	n.v.t.	n.v.t.	4,6	4,4	4,5	2,4	2,0
KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken)		2%	n.v.t.	n.v.t.	63%	62%	55%	90%	99%
Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen *	03:37	02:58	04:13	02:01	02:42	02:58	04:53	03:58	02:28
Abandoned calls aantal - medische vragen	5.035	3.907	6.345	2.681	4.328	3.328	6.739	5.858	3.133
Abandoned calls % - medische vragen	14%	11%	16%	7%	10%	10%	20%	15%	10%
Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers		514	308	358	1.486	440	538	388	324
Verlopen rijbewijzen - alle dossiers		6.412	6.424	6.553	6.467	6.519	6.686	6.622	6.452
Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur)		3,5	3,2	3,4	3,9	4,1	3,8	3,9	4,2
Overige kengetallen									
75+		58%	59%	56%	54%	56%	57%	53%	56%
ABE		91%	90%	91%	94%	95%	95%	95%	95%
CDE		91%	93%	92%	93%	94%	94%	92%	93%
EXM		98%	96%	97%	99%	99%	99%	99%	99%
TTM		79%	78%	81%	84%	84%	85%	86%	83%
Gebruik burgerportaal		80%	73%	74%	82%	82%	84%	83%	84%
75+		81%	85%	83%	84%	85%	86%	84%	85%
ABE		51%	58%	49%	50%	54%	57%	53%	54%
CDE		89%	91%	89%	90%	91%	92%	91%	92%
EXM		43%	48%	49%	56%	54%	59%	56%	55%
TTM		64%	69%	63%	67%	71%	74%	69%	73%
Gebruik artsenportaal		78%	82%	80%	81%	83%	84%	81%	82%
Afgehandelde zaken spoedprocedure (binnengekomen via spoedprocedure belangenorganisaties)		45	53	31	47	37	24	31	16
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)		571	565	422	419	442	509	513	489
Coulance vergoedingen (aantal cumulatief)*		6.884	-	-	-	-	-	-	-
Coulance vergoedingen (waarde cumulatief)*		€ 298.578	-	-	-	-	-	-	-

*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 (%)	Doorlooptijd	Norm	2020	Q1 2021	Q2 2021	jul-21	2021
Reserveringstermijn examens							
Examens theorie	< 4 w eken	99,50%	28%	n.v.t.	95%	24%	71%
1e examens B	< 7 w eken	99,50%	69%	80%	88%	45%	77%
Herexamens B	< 5 w eken	99,50%	88%	86%	80%	69%	78%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 w eken	99,50%	80%	75%	78%	63%	74%
Examens theorie CCV	< 7 w eken	99,50%	47%	100%	99%	68%	93%
Examens praktijk CCV	< 7 w eken	99,50%	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal examendivisies		99,50%	52%	82%	90%	40%	76%
Totaal score KPI medisch		98%	81%	99%	100%	100%	100%
Totaal score KPI vorderingen		97%	92%	93%	89%	94%	91%
Bezwaar en beroep	< 12 w eken (+ 6 w eken bij verdaging)	98%	99%	100%	99%	99%	99%
Klachtafhandeling							
Afhandeltermijn klachten	< 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%	0,03%	0,02%
Totaal aantal producten en diensten op tijd		97%	67%	96%	94%	63%	88%

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores