



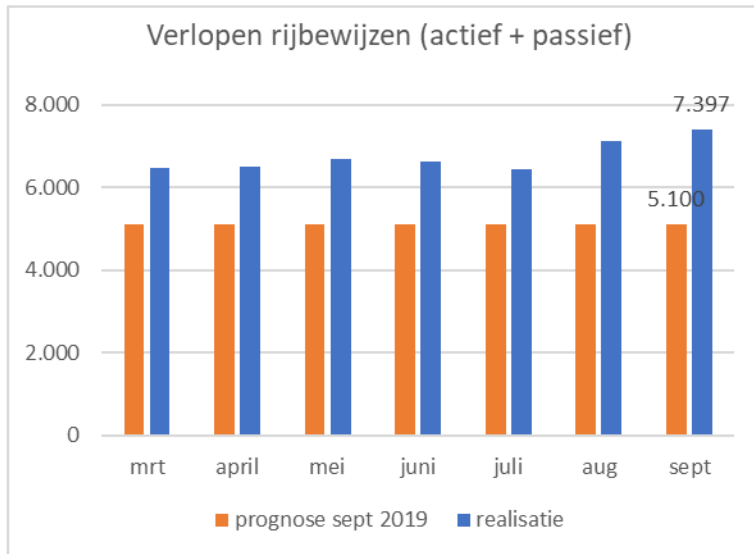
Maandrapportage augustus en september 2021

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

12 oktober 2021

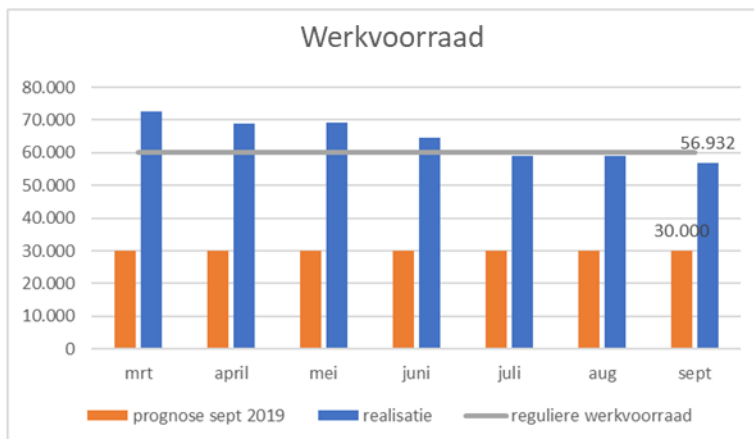
Samenvatting

Verlopen rijbewijzen: aantal neemt licht toe



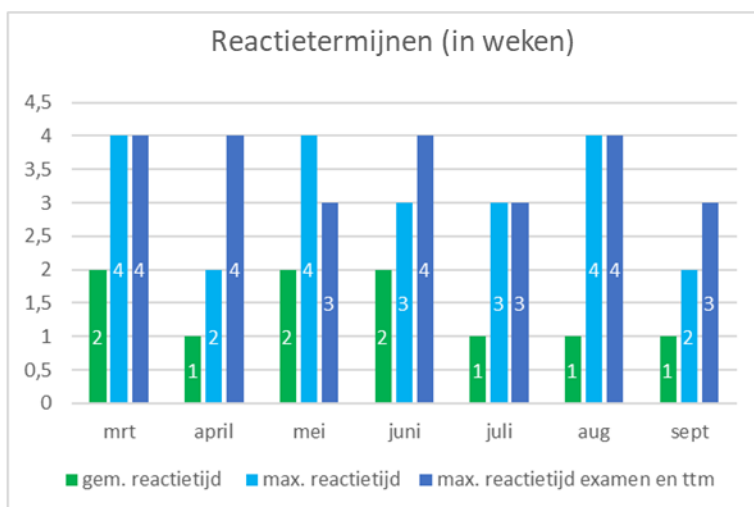
- Het totaal aantal verlopen rijbewijzen neemt iets toe.
- Aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers is met 458 op een laag niveau (dagvoorraad). Een medisch rapport van een verlopen rijbewijs dat binnenkomt wordt binnen 1-2 dagen in behandeling genomen.
- Het CBR beschouwt het huidige aantal verlopen 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.

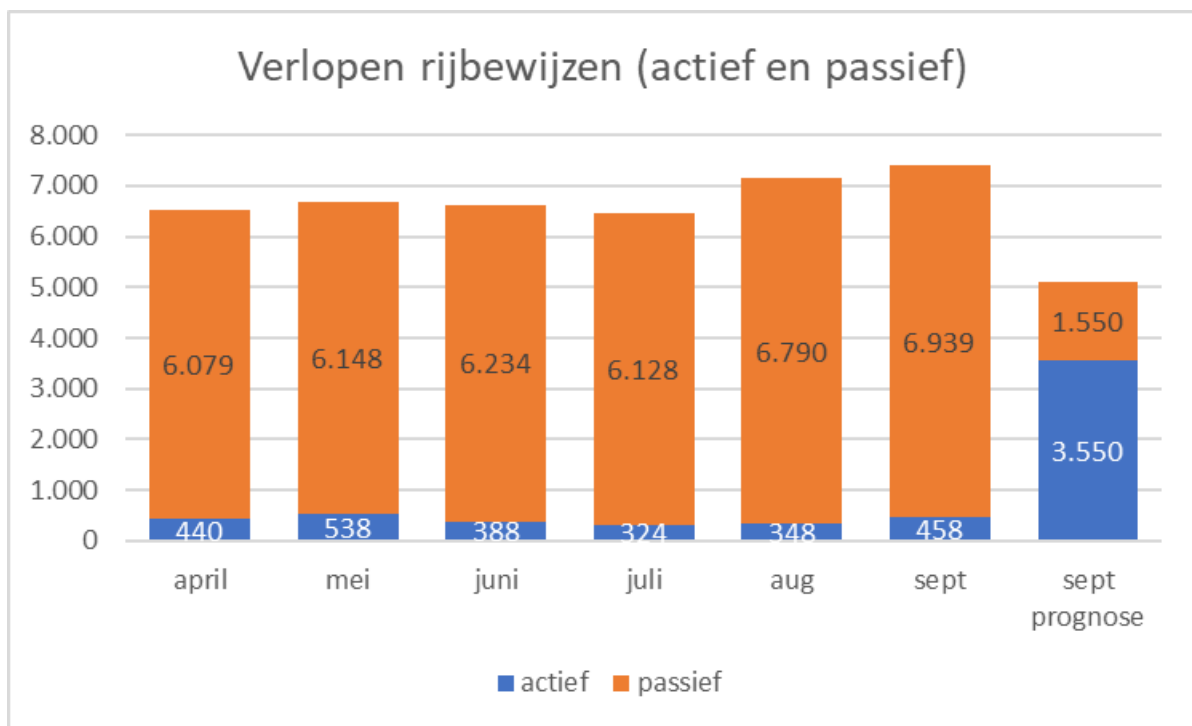
Sinds het voorjaar van 2020 laten de verschillende indicatoren (reactietermijnen, verlopen rijbewijzen en werkvoorraad) een dalende trend zien en liggen deze inmiddels allen binnen kpi of op een regulier niveau.

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)

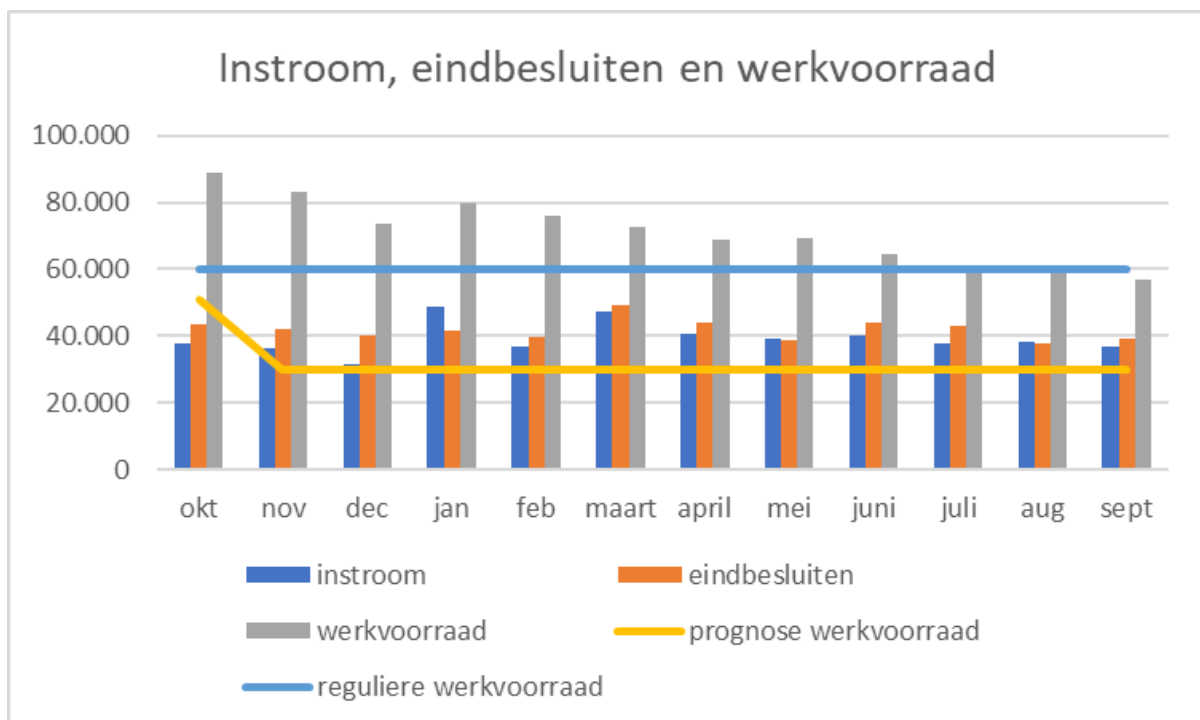
De bereikbaarheid is vrij stabiel en kwam in september uit op 91%. Ook de wachttijd scoorde goed en ligt gemiddeld rond de twee minuten. Zowel de bereikbaarheid als de wachttijd liggen binnen de doelstelling (respectievelijk 90% en < 5 minuten).

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%
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%	0,02%	0,03%
Totaal aantal producten en diensten op tijd		97%	67%	96%	94%	62%	81%

Figuur 10: Ontwikkeling KPI scores