



Maandrapportage november 2019

Divisies Rijgeschiktheid Medisch en Klantenservice

9 december 2019

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Samenvatting..... | 4 |
| 3. Prestaties dienstverlening Rijgeschiktheid Medisch..... | 5 |
| 3.1. Prognose verlopen rijbewijzen..... | 5 |
| 3.2. Actuele ontwikkeling verlopen rijbewijzen | 5 |
| 3.3. Verlopen rijbewijzen per doelgroep | 7 |
| 3.4. Doorlooptijden..... | 8 |
| 4. Prestaties dienstverlening Klantenservice..... | 9 |
| 4.1. Prognose bereikbaarheid en wachttijden Klantenservice | 9 |
| 4.2. Actuele ontwikkeling bereikbaarheid en wachttijden Klantenservice | 9 |
| 5. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad | 10 |
| 5.1. Prognose instroom, eindbesluiten en werkvoorraad | 10 |
| 5.2. Actuele ontwikkeling instroom, eindbesluiten en werkvoorraad..... | 10 |
| 5.3. Ontwikkeling medische capaciteit | 11 |
| 5.4. Ontwikkeling productiviteit en automatisch protocol | 12 |
| Bijlage 1: Factsheet..... | 14 |
| Bijlage 2: Divisie KPI's CBR 2019 | 15 |

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 is de dienstverlening van bovengenoemde 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 november 2019. Voor een beter inzicht in de ontwikkeling van de prestaties zijn op de meeste plaatsen in deze rapportage ook de cijfers van de twee 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. Dat is het scenario dat is uitgewerkt in het prognosedocument en dat door het CBR wordt gezien als het meest waarschijnlijke scenario. Voor het best case en het worst case scenario zijn in het prognosedocument alleen de waarden van de onderliggende parameters waarmee is gerekend opgenomen en is aangegeven wanneer in deze scenario's sprake is van een genormaliseerde dienstverlening. Ter illustratie de parameter 'verloop medewerkers'. In het base case scenario is deze gesteld op 1,25% per maand, in het worst case scenario op 1,75% en in het best case scenario op 0,75%. Zie voor een nadere toelichting op het prognosemodel paragraaf 4.1 van het prognosedocument.

Conform het base case scenario is de verwachting van het CBR dat het kantelpunt richting een verbeterende dienstverlening (uitgedrukt in een daling van het aantal verlopen rijbewijzen en een daling van de gemiddelde totale doorlooptijden van een beoordeling) plaatsvindt direct vanaf het in werking treden van de administratieve verlenging 75+ per 1 december.

Het kantelpunt voor het afnemen van de werkvoorraad ligt in het eerste kwartaal van 2020. Op dat moment wordt het aantal genomen eindbesluiten groter dan de instroom. De huidige verwachting is dat in het vierde kwartaal van 2020 de werkvoorraad naar genormaliseerd niveau (± 30.000 onderhanden dossiers) is teruggekeerd. Hanteren we het best case scenario dan komt de werkvoorraad medio 2020 op genormaliseerd niveau. In het worst case scenario is dat medio 2021.

In de bijlage bij deze rapportage is een factsheet opgenomen met de werkvoorraadontwikkeling, de doorlooptijden en andere kengetallen van de divisie Rijgeschiktheid Medisch. Daarnaast is een overzicht opgenomen van de realisatie van de kpi's van de andere divisies van het CBR.

2. Samenvatting

In onderstaande tabel wordt een samenvatting gegeven van de scores op de verschillende parameters. Daarbij is de verwachte realisatie op de langere termijn afgezet tegen de drie verschillende scenario's (worst case, base case en best case). Middels kleuren is aangegeven of de realisatie in lijn is met de prognose of daarvan afwijkt. In de overige hoofdstukken van deze rapportage wordt meer gedetailleerd ingegaan op de verschillende parameters. Voor de leesbaarheid van de tabellen is daarbij gekozen de realisatiecijfers alleen af te zetten tegen het base case scenario.

| | Realisatie t.o.v. prognose | | | Toelichting realisatie t.o.v. prognose BASE CASE |
|--|----------------------------|-----------|------------|---|
| | best case | base case | worst case | |
| Verlopen rijbewijzen | | | | <ul style="list-style-type: none"> Het aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers daalt in november verder en ligt inmiddels ruim 5.500 onder prognose Het aantal verlopen rijbewijzen passieve dossiers daalt eveneens maar ligt bijna 2.500 boven prognose Het totaal aantal verlopen rijbewijzen (actieve + passieve dossiers) daalt, en ligt ruim 3.000 onder prognose |
| Doorlooptijden | | | | <ul style="list-style-type: none"> Conform prognose is het aandeel klanten dat binnen 28 dagen een reactie krijgt van het CBR iets afgenomen en het percentage klanten waarbij de totale doorlooptijd meer dan 4 maanden bedraagt verder opgelopen |
| Bereikbaarheid en wachttijd Klantenservice | | | | <ul style="list-style-type: none"> De bereikbaarheid van de Klantenservice is met een score van 96% verder verbeterd De gemiddelde wachttijd is met bijna 3 minuten afgenomen en komt inmiddels onder de 2 minuten uit |
| Instroom | | | | <ul style="list-style-type: none"> De instroom van het aantal ingediende gezondheidsverklaringen lag bijna 7.000 onder prognose. Een mogelijke oorzaak is dat de trend van het steeds vroeger indienen van de gezondheidsverklaring stagneert. Daarnaast ook een lagere extra instroom dan verwacht als gevolg van de aanpassing van wetgeving rondom code 95. |
| Eindbesluiten | | | | <ul style="list-style-type: none"> Het aantal eindbesluiten lag in november bijna 11.000 boven prognose De reden voor deze stijging ligt met name in het vele overwerk en een hogere productiviteit (aantal besluiten per persoon per uur) |
| Werkvoorraad | | | | <ul style="list-style-type: none"> Door de relatief lage instroom en het hoge aantal eindbesluiten liet de werkvoorraad voor het eerst een daling zien. De verwachting was dat de werkvoorraad in november nog met ruim 13.000 zou toenemen. In werkelijkheid nam deze met bijna 4.000 af. De totale werkvoorraad ligt inmiddels bijna 29.000 onder prognose. |
| Medische capaciteit | | | | <ul style="list-style-type: none"> De medische capaciteit beschikbaar voor productie lag in november 4 fte boven prognose met name als gevolg van meer overwerk. Medische capaciteit in opleiding ontwikkelt zich conform prognose. |
| Productiviteit | | | | <ul style="list-style-type: none"> Met gemiddeld 3,4 besluiten per persoon per uur ligt het productiviteitscijfer in november ruim boven prognose |
| Automatisch protocol | | | | <ul style="list-style-type: none"> Het automatisch protocol fluctueert maandelijks afhankelijk van het type instroom Het cumulatieve percentage (vanaf september) voor het aantal besluiten dat via het automatisch protocol werd genomen kwam uit op 32,4% en ligt daarmee onder het percentage van 35% waarmee in het base case scenario is gerekend. |

Realisatie in lijn of beter dan prognose

Realisatie wijkt negatief af maar prognose lijkt nog haalbaar

Realisatie wijkt negatief af en prognose lijkt niet haalbaar

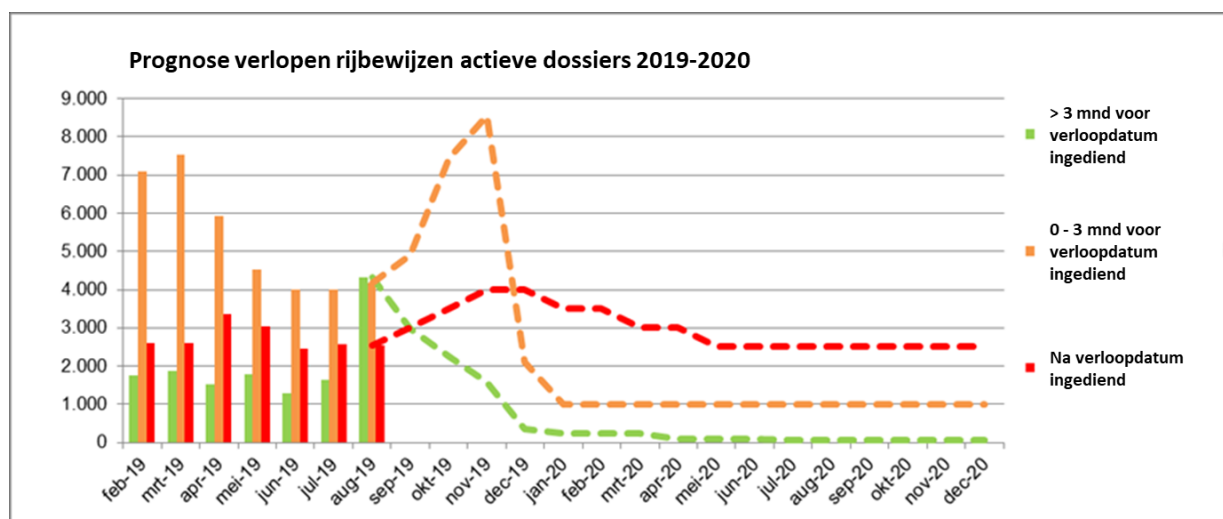
3. Prestaties dienstverlening Rijgeschiktheid Medisch

In dit hoofdstuk staat de dienstverlening van de divisie Rijgeschiktheid Medisch centraal. Achtereenvolgens wordt aandacht besteed aan de prognose van het aantal verlopen rijbewijzen, de actuele ontwikkeling en de doorlooptijden voor het afhandelen van dossiers.

3.1. Prognose verlopen rijbewijzen

Om de impact op klanten zo beperkt mogelijk te houden, wordt bij de behandeling van dossiers sinds het voorjaar rekening gehouden met de verloopdatum van het rijbewijs (de prioritaire aanpak). Het streven is om beroepschauffeurs voor de verloopdatum een besluit te geven. Voor alle overige klanten is het streven om alle gezondheidsverklaringen die tijdig zijn ingediend (binnen een maand na de eerste herinneringsbrief van de RDW; circa 3-4 maanden voor verloopdatum rijbewijs) ook tijdig te behandelen zodat het rijbewijs niet verloopt.

Op 10 september 2019 heeft het CBR de herijkte prognoses afgegeven. Ten aanzien van de ontwikkeling van het aantal verlopen rijbewijzen is de onderstaande figuur opgenomen in het prognosedocument. Dit betreft verlopen rijbewijzen actieve dossiers. Actieve dossiers zijn de dossiers waarbij het CBR aan zet is voor de vervolgactie. 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).



Figuur 1: Prognose verlopen rijbewijzen actieve dossiers (base case scenario)

Het CBR verwacht dat het aantal verlopen rijbewijzen van klanten die de gezondheidsverklaring tijdig hebben ingediend, afneemt tot aan de inwerkingtreding van de administratieve verlenging 75+ op 1 december (zie de groene lijn in bovenstaande grafiek). Het aantal verlopen rijbewijzen in de groep klanten die de gezondheidsverklaring later heeft ingediend (maar voor de verloopdatum van het rijbewijs) groeit en gaat vanaf de ingangsdatum van de administratieve verlenging dalen (zie de oranje lijn in bovenstaande grafiek). Het totaal aantal verlopen rijbewijzen (actieve dossiers), ligt bij de inwerkingtreding van de administratieve verlenging 75+ rond de 13.500 en daalt daarna als gevolg van deze regeling in een snel tempo.

3.2. Actuele ontwikkeling verlopen rijbewijzen

In figuur 2 is de ontwikkeling van het aantal verlopen rijbewijzen per maand af te lezen (cijfers ultimo maand). Voor november zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose. De aantallen

verlopen rijbewijzen zijn uitgesplitst naar het indienmoment van de gezondheidsverklaring. De bovenste rij in de figuur betreft de doelgroep waar de prioritaire sturing op is gericht (gezondheidsverklaring meer dan 3 maanden voor de verloopdatum van het rijbewijs ingediend; actieve dossiers). Bij het totaal aantal verlopen rijbewijzen is daarnaast een onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve dossiers.

Overigens is het belangrijk te vermelden dat klanten om vele redenen verlopen rijbewijzen hebben. Bijvoorbeeld omdat zij bewust wachten met het opvolgen van de verwijzing naar een arts of specialist totdat zij als gevolg van een medische ingreep weer gezond genoeg zijn om te rijden of omdat zij hun aanvraag te laat indienen. Normaal (2018 en eerdere jaren) zijn er altijd zo'n 4.000 tot 5.000 verlopen rijbewijzen in het totaal aantal 'lopende' aanvragen bij het CBR.

| Indienmoment t.o.v. verloopdatum | sept realisatie | okt realisatie | nov realisatie | nov prognose (base case) | realisatie vs prognose (base case) |
|---|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|------------------------------------|
| > 3 maanden | 3.317 | 920 | 412 | 1.590 | -1.178 |
| 0-3 maanden | 4.782 | 5.878 | 4.796 | 8.550 | -3.754 |
| Na verloopdatum | 2.796 | 3.432 | 3.386 | 4.000 | -614 |
| Totaal (actieve dossiers) | 10.895 | 10.230 | 8.594 | 14.140 | -5.546 |
| Totaal (passieve dossiers) | 9.408 | 9.254 | 8.527 | 6.060 | 2.467 |
| Totaal (actieve + passieve dossiers) | 20.303 | 19.484 | 17.121 | 20.200 | -3.079 |

Figuur 2: Aantal verlopen rijbewijzen per ultimo maand (realisatie en prognose)

Bij de actieve dossiers is het aantal verlopen rijbewijzen verder teruggelopen en ligt ruim 5.500 lager dan geprognosticeerd. Vooral bij de groepen klanten die voor de verloopdatum van het rijbewijs de gezondheidsverklaring hebben ingediend is de afname groot. Daar staat tegenover dat het aantal verlopen rijbewijzen bij de passieve dossiers (de klant of arts is aan zet voor de vervolgactie) weliswaar is afgenomen maar bijna 2.500 hoger uitkomt dan geprognosticeerd. Het totale aantal verlopen rijbewijzen (actieve en passieve dossiers samen) is afgenomen en ligt ruim 3.000 lager dan volgens prognose.

De aantallen in figuur 2 zijn de aantallen per ultimo november. Per 1 december is de administratieve verlenging 75+ van kracht geworden. Dit betekent dat 75-plussers die aan bepaalde voorwaarden voldoen tot maximaal 1 jaar na de verloopdatum van het rijbewijs kunnen blijven rijden.

De maatregel heeft direct een forse impact op het aantal verlopen rijbewijzen. Zoals in figuur 3 is af te lezen is het totaal aantal verlopen rijbewijzen per 1 december met ruim 7.000 (ruim 40%) gedaald als gevolg van de regeling.

| Effect 75+-regeling (AMvB) | Stand 30 nov | Stand 1 dec |
|--|--------------|-------------|
| Verlopen rijbewijzen (actieve dossiers) | 8.594 | 5.414 |
| Verlopen rijbewijzen (passieve dossiers) | 8.527 | 4.578 |
| Totaal (actieve + passieve dossiers) | 17.121 | 9.992 |

Figuur 3: Effect administratieve verlenging 75+ op verlopen rijbewijzen

3.3. Verlopen rijbewijzen per doelgroep

In figuur 4 is een uitsplitsing gemaakt van het aantal verlopen rijbewijzen naar doelgroep. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen 75-plussers, (beroeps)chauffeurs en overige houders van een groot rijbewijs (CDE) en houders van een motor- en/of autorijbewijs (ABE). De getoonde aantallen betreffen het totaal aantal verlopen rijbewijzen aan het einde van de maand (actieve + passieve dossiers samen). De uitsplitsing is gemaakt voor de drie categorieën van het indienmoment van de gezondheidsverklaring.

| Verloopdatum > 3 maanden | sept | okt | nov |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| | passief + actief | passief + actief | passief + actief |
| 75+ | 6.660 | 4.346 | 3.272 |
| CDE | 638 | 771 | 665 |
| ABE | 793 | 1.058 | 413 |
| Totaal | 8.091 | 6.175 | 4.350 |
| Verloopdatum 0-3 maanden | | | |
| 75+ | 4.612 | 4.914 | 4.596 |
| CDE | 1.364 | 1.443 | 1.572 |
| ABE | 1.721 | 2.264 | 1.736 |
| Totaal | 7.697 | 8.621 | 7.904 |
| Na verloopdatum | | | |
| 75+ | 1.622 | 1.686 | 1.793 |
| CDE | 309 | 299 | 363 |
| ABE | 2.584 | 2.703 | 2.711 |
| Totaal | 4.515 | 4.688 | 4.867 |
| Totaal alle doelgroepen | 20.303 | 19.484 | 17.121 |

Figuur 4: Totaal aantal verlopen rijbewijzen per doelgroep per indienmoment

Bij alle doelgroepen in de prioritaire aanpak (> 3 maanden voor verloopdatum ingediend) is het aantal verlopen rijbewijzen afgenomen. In totaal met bijna 2.000.

Het aantal verlopen rijbewijzen bij klanten die de gezondheidsverklaring later hebben ingediend maar wel voor de verloopdatum is met ruim 700 afgenomen. Bij de klanten die de gezondheidsverklaring na de verloopdatum hebben ingediend is het totaal aantal verlopen rijbewijzen enigszins opgelopen.

Overigens komen deze laatste groepen wel in aanmerking voor spoedbehandeling als zij als schrijnend worden aangemerkt. Daarvoor worden strikte criteria gehanteerd (onder andere beroepsafhankelijkheid van het rijbewijs en mantelzorg). Dossiers die op deze wijze in aanmerking komen voor spoedbehandeling komen binnen via de Klantenservice of via belangenorganisaties zoals Transport & Logistiek Nederland, Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV), ANBO, KBO/PCOB, Evofenedex, Ambulancezorg en ANWB. Met deze organisaties zijn daar afspraken over gemaakt.

3.4. Doorlooptijden

Voor de doorlooptijd hanteert het CBR twee indicatoren: de afgesproken kpi dat de klant binnen 28 dagen een reactie van het CBR ontvangt en een streeftermijn van in totaal 4 maanden voor het afhandelen van een dossier. In de prognose van 10 september 2019 is aangegeven dat de doorlooptijden tot het moment dat de administratieve verlenging 75+ wordt ingevoerd verder oplopen en dat deze vanaf het vierde kwartaal van 2020 weer op het gewenste niveau zijn.

In figuur 5 zijn zowel het percentage af te lezen van het totale aantal klanten dat een gezondheidsverklaring heeft ingediend en dat binnen 28 dagen een reactie heeft gekregen en het percentage klanten waarbij de totale doorlooptijd langer is dan 4 maanden.

| doorlooptijden | sept | okt | nov |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| kpi (reactie binnen 28 dagen) | 77% | 75% | 72% |
| Totale doorlooptijd > 4 maanden | 26,7% | 28,6% | 37,3% |

Figuur 5: Reactietermijn en totale doorlooptijd

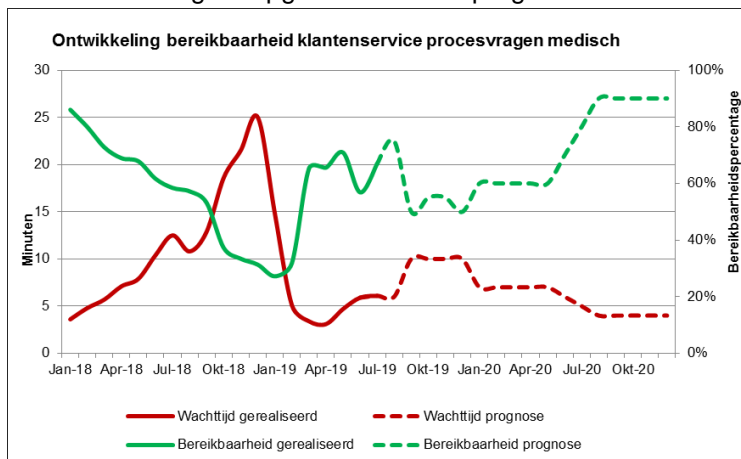
Conform prognose is het aandeel klanten dat binnen 28 dagen een reactie krijgt van het CBR iets afgenomen en het percentage klanten waarbij de totale doorlooptijd meer dan 4 maanden bedraagt verder opgelopen. Dit is het gevolg van het feit dat de sturing primair gericht is het voorkomen van verlopen rijbewijzen en secundair op doorlooptijden.

4. 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.

4.1. Prognose bereikbaarheid en wachttijden Klantenservice

Op 10 september 2019 heeft het CBR de herijkte prognoses afgegeven. Ten aanzien van de ontwikkeling van de bereikbaarheid en wachttijd van de Klantenservice (medische vragen) is de onderstaande figuur opgenomen in het prognosedocument.



Figuur 6: Prognose ontwikkeling bereikbaarheid en wachttijd Klantenservice (medische vragen)

De verwachting is dat de bereikbaarheid van de Klantenservice de resterende maanden van 2019 onder druk blijft staan en dat de gemiddelde wachttijd oploopt. De oorzaak is gelegen in de toename van het aantal calls als gevolg van de oplopende (ouderdom van de) werkvoorraad, de administratieve verlenging 75+ met bijbehorende publiciteit, en het vervallen van de vrijstelling Code 95 (aanpassingen wetgeving voor beroepschouffeurs). De prognoses zijn gebaseerd op voorzichtige schattingen. Er zijn geen ervaringscijfers voor de invoering van een regeling als de administratieve verlenging. De verwachting is dat vanaf medio 2020 de bereikbaarheid gaat verbeteren en de gemiddelde wachttijd zal afnemen.

4.2. Actuele ontwikkeling bereikbaarheid en wachttijden Klantenservice

In figuur 7 is de ontwikkeling van de bereikbaarheid en wachttijd bij de Klantenservice (medische vragen) af te lezen.

| Bereikbaarheid en wachttijd | sept | okt | nov |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| Bereikbaarheid | 74% | 81% | 96% |
| Wachttijd | 06:33 | 04:46 | 01:51 |

Figuur 7: Gemiddelde bereikbaarheid en wachttijd Klantenservice (medische vragen)

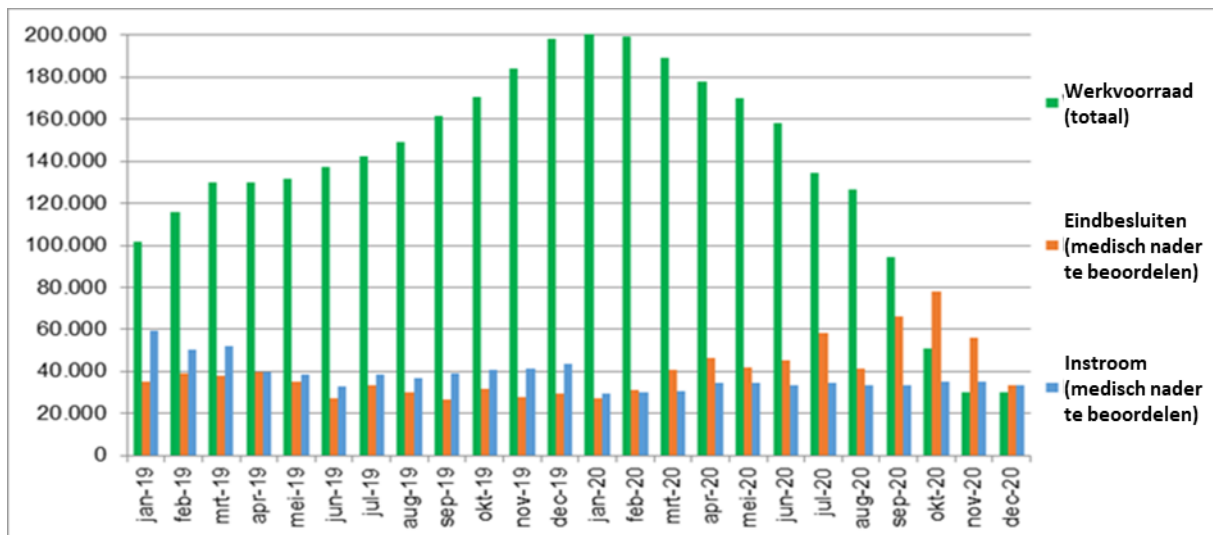
In tegenstelling tot de prognose kwam de score voor de bereikbaarheid in november met 96% bijzonder hoog uit. Tegelijkertijd nam de gemiddelde wachttijd met bijna 3 minuten verder af. De ervaringen tot nu toe laten zien dat het aantal calls met betrekking tot de administratieve verlenging 75+ en het vervallen van de vrijstelling Code 95 tot nu toe meevalt.

5. Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

In de voorgaande hoofdstukken is gekeken naar de effecten van de opgelopen achterstanden op de dienstverlening aan klanten. In dit hoofdstuk staat het interne proces centraal: de instroom van gezondheidsverklaringen, het aantal eindbesluiten (het definitieve besluit ten aanzien van de rijgeschiktheid) en de ontwikkeling van de totale werkvoorraad. Tot slot wordt kort stilgestaan bij de belangrijkste 'draaiknoppen' die van invloed zijn op het aantal eindbesluiten: de medische capaciteit, de productiviteit en het automatisch protocol.

5.1. Prognose instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

Op 10 september 2019 heeft het CBR de herijkte prognoses afgegeven. Ten aanzien van de ontwikkeling van de instroom, het aantal eindbesluiten en de totale werkvoorraad is de onderstaande figuur opgenomen in het prognosedocument. Deze figuur geeft de ontwikkeling van de verschillende parameters in het base case scenario weer. Voor wat betreft instroom en eindbesluiten zijn alleen de gezondheidsverklaringen opgenomen die medisch nader beoordeeld moeten worden.



Figuur 8: Realisatie (t/m augustus 2019) en prognose ontwikkeling instroom (medisch nader te beoordelen), eindbesluiten (medisch nader te beoordelen) en totale werkvoorraad (base case scenario)

In de prognose van de werkvoorraad is het effect van de administratieve verlenging 75+ niet zichtbaar. Deze dossiers worden weliswaar tijdelijk terzijde gelegd, maar zullen in de loop van 2020 alsnog in behandeling worden genomen. In de loop van het eerste kwartaal van 2020 wordt het aantal genomen eindbesluiten hoger dan de verwachte instroom. Op dat moment is het kantelpunt bereikt en gaat de werkvoorraad afnemen. De huidige verwachting is dat in het vierde kwartaal van 2020 de werkvoorraad naar genormaliseerd niveau (± 30.000 onderhanden dossiers) is teruggekeerd.

5.2. Actuele ontwikkeling instroom, eindbesluiten en werkvoorraad

In figuur 9 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 per maand af te lezen (cijfers ultimo maand). Voor november zijn de actuele cijfers afgezet tegen de afgegeven prognose in het base case scenario.

| Instream, eindbesluiten en werkvoorraad | sept realisatie | okt realisatie | nov realisatie | nov prognose (base case) | actual vs prognose (base case) |
|---|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|--------------------------------|
| Instream | 37.735 | 41.684 | 33.804 | 41.569 | -7.765 |
| Eindbesluiten | 30.058 | 39.081 | 37.772 | 26.952 | +10.820 |
| Mutatie werkvoorraad (instream – eindbesluiten) | +7.677 | +2.603 | -3.968 | +13.617 | -17.585 |
| Totale werkvoorraad einde maand | 156.715 | 159.318 | 155.350 | 184.188 | -28.838 |

Figuur 9: Aantal ingediende gezondheidsverklaringen, genomen eindbesluiten en totale werkvoorraad (realisatie en prognose)

De instroom van gezondheidsverklaringen kwam in november fors lager uit dan vorige maand en ligt bijna 8.000 onder prognose. Een mogelijke oorzaak is dat de trend van het steeds vroeger indienen van de gezondheidsverklaring stagneert. Daarnaast blijkt dat de instroom als gevolg van aanpassing van de wetgeving rondom Code 95 tot nu toe meevalt.

Het aantal eindbesluiten in november ligt iets lager dan in oktober, maar nog steeds bijna 11.000 hoger dan geprognosticeerd. Dit komt vooral door meer overwerk en een hogere productiviteit (meer eindbesluiten per persoon per uur).

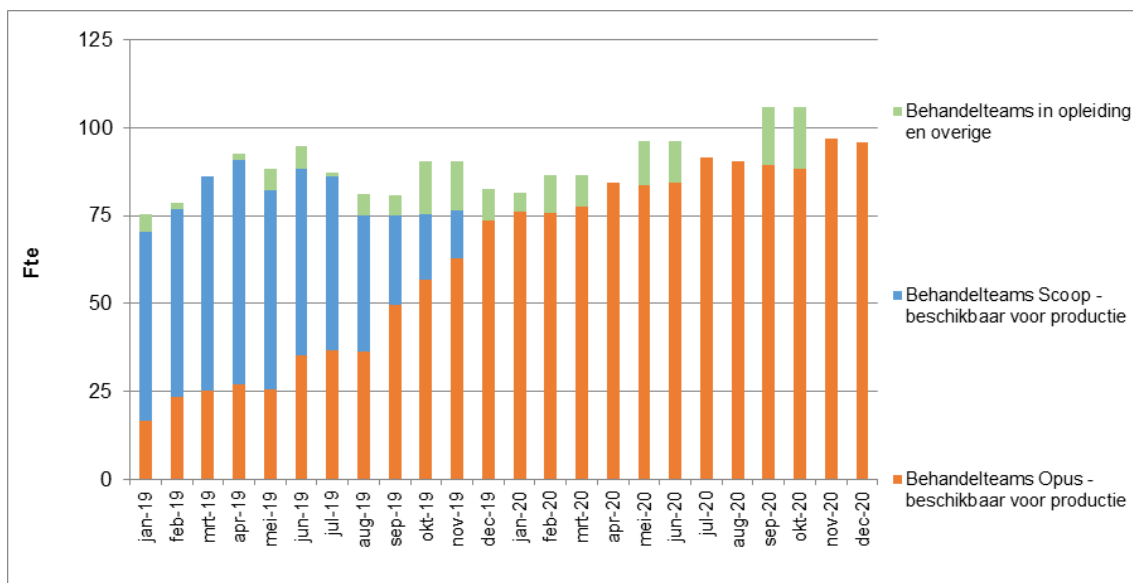
Door de lagere instroom en het grote aantal eindbesluiten laat de werkvoorraad in november voor het eerst een daling zien. Gerekend vanaf september ligt de totale werkvoorraad inmiddels bijna 29.000 lager dan volgens prognose. De verwachting is dat de werkvoorraad in december conform prognose weer op zal lopen omdat in deze maand de medische capaciteit beschikbaar voor productie relatief laag is als gevolg van de feestdagen en het daarmee samenhangende verlof. Vanaf januari verwachten we dat de daling van de werkvoorraad verder doorzet.

5.3. Ontwikkeling medische capaciteit

De medische capaciteit is een van de belangrijkste draaiknoppen voor het verhogen van het aantal eindbesluiten. Op 10 september 2019 heeft het CBR de herijkte prognoses afgegeven. Ten aanzien van de ontwikkeling van de medische capaciteit is figuur 10 opgenomen in het prognosedocument. Voor de werving van nieuwe medische capaciteit is uitgegaan van de maximale opleidingscapaciteit. Daarnaast is in het base case scenario rekening gehouden met een maandelijks verlooppercentage van 1,25%.

Als korte toelichting op het patroon in figuur 10:

- Verklaring afname capaciteit van juli tot en met oktober 2019: verloop en omscholing personeel van het oude systeem naar het nieuwe systeem.
- Verklaring afname capaciteit in periode december 2019 - januari 2020: afvloeiing van personeel dat niet op het aanbod van het CBR is ingegaan om te worden opgeleid in het nieuwe systeem OPUS.
- In het vierde kwartaal van 2019 wordt veel medische capaciteit geworven en opgeleid. Daarnaast wordt in een aantal staffels medische capaciteit omgeschoold van Scoop naar OPUS. De laatste omscholing is medio november 2019 afgerond. Door deze omscholing is tijdelijk minder medische capaciteit beschikbaar voor productie.



Figuur 10: Realisatie (t/m augustus 2019) en prognose ontwikkeling medische capaciteit intern en extern (base case scenari o)

In figuur 11 is de actuele stand van zaken weergegeven ten aanzien van de ontwikkeling van de beschikbare medische capaciteit. De cijfers laten de totale beschikbare medische capaciteit zien ultimo maand (intern, extern en overwerk) uitgedrukt in fte's.

| Ontwikkeling medische capaciteit | sept realisatie | okt realisatie | nov realisatie | nov prognose (base case) | actual vs prognose (base case) |
|--|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|--------------------------------|
| Medische capaciteit beschikbaar voor productie | 76 | 82 | 81 | 77 | +4 |
| Medische capaciteit in opleiding en overig | 7 | 12 | 13 | 14 | -1 |
| Totale medische capaciteit | 83 | 94 | 94 | 91 | +3 |

Figuur 11: Ontwikkeling beschikbare medische capaciteit (intern en extern) per ultimo maand realisatie en prognose)

De medische capaciteit ontwikkelt zich positief. De totale medische capaciteit beschikbaar voor productie kwam in november op 81 fte uit (70,4 fte interne capaciteit, 1,4 fte externe capaciteit en 9,3 fte overwerk). Dat is 4 fte hoger dan geprognosticeerd. Dit was hoofdzakelijk het gevolg van meer overwerk. Medische capaciteit in opleiding ontwikkelt zich vrijwel conform prognose.

5.4. Ontwikkeling productiviteit en automatisch protocol

Naast medische capaciteit zijn productiviteit en het automatisch protocol de twee andere draaiknoppen voor het verhogen van het aantal eindbesluiten.

De productiviteit is uitgedrukt in het aantal eindbesluiten per persoon, per uur. In het prognosedocument van 10 september 2019 is ten aanzien van dit onderwerp de volgende prognose opgenomen in het base case scenario.

| BHT | aug-19 | sep-19 | okt-19 | nov-19 | dec-19 | jan-20 | feb-20 | mrt-20 | apr-20 | mei-20 | jun-20 | jul-20 | aug-20 | sep-20 | okt-20 | nov-20 | dec-20 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| BHT 1 | 3,7 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 3 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 4 | 2,8 | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 5 | | 1,5 | 2,0 | 2,8 | 3,2 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 6 | | | 1,5 | 1,5 | 2,0 | 2,8 | 3,2 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 7 | | | | 1,5 | 1,5 | 2,0 | 2,8 | 3,2 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 8 | | | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,8 | 3,2 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| BHT 9 | | | | | | 1,5 | 2,0 | 2,8 | 3,2 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Gem. | 3,6 | 3,3 | 3,1 | 3,0 | 3,1 | 3,1 | 3,3 | 3,6 | 3,8 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |

Figuur 12: Prognose ontwikkeling productiviteit - eindbesluiten per persoon per uur (base case scenario)

De gemiddelde score voor de productiviteit kwam in november uit op 3,4 en ligt daarmee ruim boven de prognose.

Het automatisch protocol functioneert goed en is vrij stabiel. De realisatiecijfers fluctueren echter omdat deze gerelateerd zijn aan het totaal aantal besluiten. Hoe hoger het aantal handmatige besluiten, des te hoger het totale aantal eindbesluiten en des te kleiner het percentage besluiten via automatisch protocol als aandeel van het totale aantal besluiten.

In november was het aantal handmatige besluiten zeer hoog (zie figuur 9) waardoor het percentage besluiten via automatisch protocol met 25,2% relatief laag was. Kijken we naar het meer stabiele cumulatieve percentage vanaf september, dan komt dit op 32,4%. Daarmee is het lager dan het percentage van 35% waarmee is gerekend in het base case scenario.

Bijlage 1: Factsheet

| Factsheet volumes en KPI's - medisch Rijgeschiktheid | jan-18 | apr-19 | mei-19 | jun-19 | jul-19 | aug-19 | sep-19 | okt-19 | nov-19 |
|---|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Werkvoorraadontwikkeling | | | | | | | | | |
| Actieve werkvoorraad begin | 15.664 | 79.581 | 82.589 | 87.681 | 93.488 | 98.537 | 107.440 | 112.157 | 118.617 |
| Passieve werkvoorraad begin | 15.060 | 49.176 | 46.254 | 44.230 | 43.656 | 43.765 | 41.598 | 44.558 | 40.701 |
| Totale werkvoorraad begin | 30.724 | 128.757 | 128.843 | 131.911 | 137.144 | 142.302 | 149.038 | 156.715 | 159.318 |
| Instroom GV - 16x NEE | 18.138 | 26.374 | 28.211 | 23.687 | 23.061 | 20.206 | 23.232 | 25.335 | 22.538 |
| Instroom GV - medisch nader te beoordelen | 32.498 | 39.601 | 38.231 | 32.666 | 38.480 | 36.887 | 37.735 | 41.684 | 33.804 |
| Totaal gerealiseerde instroom GV | 50.636 | 65.975 | 66.442 | 56.353 | 61.541 | 57.093 | 60.967 | 67.019 | 56.342 |
| Genomen besluiten 16x NEE | 18.138 | 26.374 | 28.211 | 23.687 | 23.061 | 20.206 | 23.232 | 25.335 | 22.538 |
| Genomen besluiten nader te beoordelen | 28.127 | 39.515 | 35.163 | 27.433 | 33.322 | 30.151 | 30.058 | 39.081 | 37.772 |
| Totaal genomen besluiten | 46.265 | 65.889 | 63.374 | 51.120 | 56.383 | 50.357 | 53.290 | 64.416 | 60.310 |
| Actieve werkvoorraad eind na conversie | 19.124 | 82.589 | 87.681 | 93.488 | 98.537 | 107.440 | 112.157 | 118.617 | 117.956 |
| Passieve werkvoorraad eind na conversie | 15.971 | 46.254 | 44.230 | 43.656 | 43.765 | 41.598 | 44.558 | 40.701 | 37.394 |
| Totale werkvoorraad eind na conversie | 35.095 | 128.843 | 131.911 | 137.144 | 142.302 | 149.038 | 156.715 | 159.318 | 155.350 |
| Begrote instroom GV - 16x NEE | 21.958 | 25.877 | 26.706 | 24.812 | 22.547 | 20.623 | 20.623 | 23.966 | 24.543 |
| Begrote instroom GV - medisch nader te beoordelen | 28.908 | 31.389 | 29.304 | 30.316 | 31.590 | 30.753 | 30.753 | 31.297 | 32.082 |
| Totaal begrote instroom GV | 50.866 | 57.267 | 56.009 | 55.128 | 54.137 | 51.376 | 51.376 | 55.263 | 56.624 |
| Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom medisch nader te beoorde | 3.590 | 8.212 | 8.927 | 2.350 | 6.890 | 6.134 | 6.982 | 10.387 | 1.722 |
| Vershil gerealiseerde- vs begrote instroom GV (%) | 12% | 26% | 30% | 8% | 22% | 20% | 23% | 33% | 5% |
| Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begro | -781 | 8.126 | 5.859 | -2.883 | 1.732 | -602 | -695 | 7.784 | 5.690 |
| Vershil gerealiseerde medisch nader te beoordelen besluiten vs begrote instroom | -3% | 26% | 20% | -10% | 5% | -2% | -2% | 25% | 18% |
| Actuele prognose instroom GV | | | | | | | 39.334 | 40.619 | 41.569 |
| Vershil gerealiseerde- vs geprognoseerde instroom GV (%) | | | | | | | -4% | 3% | -19% |
| Doorlooptijden / kengetallen prestaties | | | | | | | | | |
| Genomen besluiten - dossiers niet binnen 4 maanden afgehandeld | 1.843 | 4.692 | 5.627 | 7.467 | 12.166 | 12.384 | 13.434 | 18.416 | 25.009 |
| Genomen besluiten % - dossiers niet binnen 4 maanden afgehandeld | 4,0% | 7,1% | 8,9% | 14,7% | 21,6% | 24,6% | 26,7% | 28,6% | 37,3% |
| Gerealiseerde acties binnen < 28 dagen (wettelijke KPI) | 89% | 73% | 72% | 72% | 72% | 78% | 77% | 75% | 72% |
| Reserveringstermijn rijtesten (weken) | | 3,0 | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 4,4 | 3,6 | 3,3 | 3,5 |
| KPI score rijtesten (reserveringstermijn < 4 weken) | | 89% | 44% | 42% | 44% | 41% | 72% | 94% | 78% |
| Gemiddelde wachttijd klantenservice - medische vragen * | 3:37 | 03:07 | 04:40 | 05:53 | 06:06 | 05:15 | 06:33 | 04:46 | 01:51 |
| Abandoned calls aantal - medische vragen | 5.035 | 30.063 | 24.965 | 41.024 | 31.282 | 16.706 | 22.765 | 16.738 | 2.372 |
| Abandoned calls % - medische vragen | 14% | 34% | 29% | 43% | 33% | 21% | 26% | 19% | 4% |
| Verlopen rijbewijzen - actieve dossiers | | 10.805 | 9.346 | 7.743 | 8.211 | 11.042 | 10.895 | 10.230 | 8.594 |
| Verlopen rijbewijzen - alle dossiers | | 19.280 | 18.295 | 17.212 | 16.192 | 19.897 | 20.303 | 19.484 | 17.121 |
| Productiviteit Opus (handmatige besluiten per uur) | | 2,9 | 3,1 | 3,0 | 3,5 | 3,7 | 3,1 | 3,5 | 3,4 |
| Automatisch protocol Opus besluiten | | 45% | 41% | 39% | 34% | 39% | 39% | 33% | 25% |
| Overige kengetallen | | | | | | | | | |
| 75+ | | 36% | 36% | 39% | 37% | 39% | 40% | 39% | 39% |
| ABE | | 82% | 83% | 84% | 85% | 94% | 95% | 95% | 95% |
| CDE | | 77% | 76% | 80% | 77% | 79% | 80% | 80% | 83% |
| Gebruik burgerportaal | | 74% | 75% | 77% | 72% | 72% | 73% | 74% | 76% |
| 75+ | | 27% | 42% | 5% | 53% | 59% | 63% | 62% | 65% |
| ABE | | 1% | 0% | 7% | 9% | 27% | 39% | 38% | 41% |
| CDE | | 64% | 69% | 72% | 75% | 79% | 79% | 80% | 81% |
| Gebruik artsenportaal | | 36% | 47% | 55% | 58% | 64% | 67% | 68% | 69% |
| Afgehandelde zaken spoedprocedure | | 250 | 320 | 411 | 662 | 635 | 815 | 696 | 587 |
| Couance vergoedingen * (aantal cumulatief) | | 177 | 433 | 798 | 1.299 | 1.463 | 2.081 | 3.042 | 3.639 |
| Couance vergoedingen * (waarde cumulatief) | | 8.030 | 18.819 | 32.773 | 51.273 | 57.187 | 79.036 | 112.544 | 133.527 |

* Cijfers met terugwerkende kracht gecorrigeerd op basis van ultimo maand (i.p.v. stand peildatum opmaak rapportage)

Figuur 13: Factsheet werkvoorraadontwikkeling, doorlooptijden en overige kengetallen

Bijlage 2: Divisie KPI's CBR 2019

| KPI score (%) | Doorlooptijd | Norm | Q4-18 | Q2-19 | Q3-19 | Okt-19 | Nov-19 | 2019 |
|---|--------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Reserveringstermijn examens | | | | | | | | |
| Examens theorie | < 4 weken | 100% | 99% | 98% | 100% | 100% | 100% | 99% |
| 1e examens B | < 7 weken | 100% | 80% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Herexamens B | < 5 weken | 100% | 90% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Overige praktijkexamens rijvaardigheid | < 7 weken | 100% | 92% | 94% | 91% | 98% | 99% | 95% |
| Examens theorie CCV | < 7 weken | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Examens praktijk CCV | < 7 weken | 100% | 91% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% |
| Totaal examendivisies | | 100% | 94% | 98% | 98% | 100% | 100% | 99% |
| Totaal score KPI medisch | | 95% | 68% | 72% | 75% | 75% | 72% | 76% |
| Totaal score KPI vorderingen | | 97% | 98% | 96% | 95% | 96% | 97% | 96% |
| Bezwaar en beroep | < 12 weken (+ 6 weken bij verdaging) | 98% | 99% | 99% | 99% | 100% | 100% | 99% |
| Klachtafhandeling | | | | | | | | |
| Afhandeltermijn klachten | < 6 weken (+ 4 weken bij verdaging) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Aantal (deels) gegronde klachten / aantal producten | | 0,1% | 0,06% | 0,15% | 0,19% | 0,26% | 0,09% | 0,17% |
| Totaal aantal producten en diensten op tijd | | 98% | 86% | 89% | 90% | 90% | 89% | 90% |

Figuur 14: Ontwikkeling KPI scores 2019