

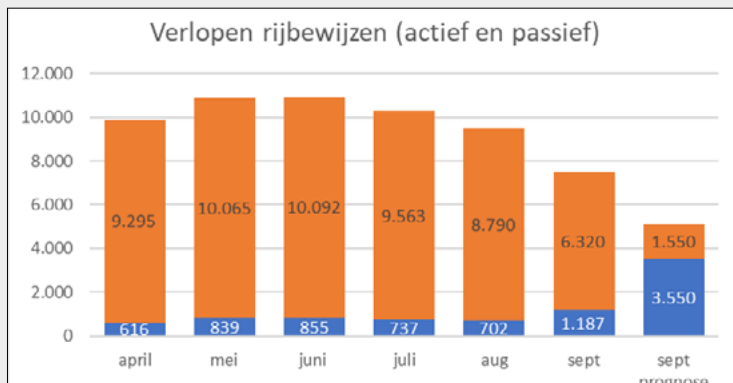


Oktober 2020

Hoe gaat het met het aantal verlopen rijbewijzen?

Het totaal aantal verlopen rijbewijzen is in vergelijking met de voorgaande maanden fors gedaald en kwam eind september bijna 2.000 dossiers lager uit op 7.507. 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.

Sinds eind mei ligt het aantal ontvangen keuringsverslagen tussen 120%-130% van het reguliere wekelijkse aantal van vóór de coronamaatregelen. Het aantal verlopen rijbewijzen actieve dossiers bleef op een laag niveau. Vanaf medio april krijgt een keuringsverslag dat binnenkomt van een verlopen rijbewijs binnen een paar dagen een besluit. Het aantal van 1.187 verlopen rijbewijzen actieve dossiers betreft dan ook bij benadering de voorraad die op 1 of 2 dagen binnenkomt.



Hoe gaat het met de bereikbaarheid van de Klantenservice?

Zowel de bereikbaarheid als de wachttijd zijn in september verder verbeterd en liggen beide binnen de doelstelling (bereikbaarheid 90% en wachttijd minder dan 5 minuten).

Bereikbaarheid en wachttijd	april	mei	juni	juli	aug	sept
Bereikbaarheid	89%	88%	80%	69%	84%	90%
Wachttijd	04:04	04:22	06:18	11:30	05:07	03:23



Meer vragen?

We doen ons best je goed te informeren. Is er iets wat je mist over dit onderwerp? Bespreek het met je leidinggevende.





Wat zijn de reactietermijnen?

Ten opzichte van augustus is het percentage klanten dat binnen 28 dagen een reactie krijgt fors gestegen tot 93%. Dat is boven de afgesproken kpi van 90%.

De gemiddelde en maximale reactietermijnen blijven vrijwel gelijk. In een beperkt aantal gevallen komen deze boven de gewenste maximale reactietermijn van 4 weken.

doorlooptijden	april	mei	juni	juli	aug	sept
kpi (reactie binnen 28 dagen)	45%	73%	72%	80%	80%	93%
Gemiddelde reactietermijn (weken)	6	5	4	3	2	2
Maximale reactietermijn (weken)	17	17	10	6	6	5
Maximale reactietermijn examenkandidaten en tussentijdse melders (weken)	10	7	4	4	3	4

Hoe ontwikkelt de werkvoorraad zich?

De instroom van gezondheidsverklaringen steeg in september in vergelijking met de maand ervoor en lag iets boven prognose.

Het aantal eindbesluiten in september nam enigszins toe vergeleken met augustus. De werkvoorraad nam met bijna 13.000 af en komt daarmee op het geprognosticeerde niveau.

Instroom, eindbesluiten en werkvoorraad	juni realisatie	juli realisatie	augustus realisatie	sept realisatie	september prognose (base case)	actual vs prognose (base case)
Instroom	31.874	30.893	27.975	33.913	33.275	638
Eindbesluiten	43.639	51.369	41.770	43.192	65.914	-22.722
Mutatie werkvoorraad (instroom – eindbesluiten)	-11.765	-20.476	-13.795	-9.279	-32.639	23.360
Totale werkvoorraad einde maand*	145.437	123.297	107.527	94.557	94.111	446



Hoe gaat het met de administratieve verlenging 75+?

In de loop van september zijn bijna 18.000 nieuwe dossiers ingestroomd die onder de regeling vallen. Tegelijkertijd is op ruim 25.000 dossiers een besluit genomen en zijn deze weer uit de regeling gestroomd. Daarnaast zijn in september 31 dossiers die onder de regeling vallen op verzoek van de indiener weer in de reguliere behandeling genomen op grond van schrijnendheid. Dit betreft 75-plussers die problemen ondervinden met de restrictie dat zij niet in het buitenland mogen rijden. Zeer fors minder dan in de eerste maanden van het jaar, waarschijnlijk als gevolg van de Europese noodverordening waardoor mensen met een verlopen rijbewijs tijdelijk ook in de aangesloten lidstaten mogen blijven rijden. Daarnaast zal ook meespelen dat minder mensen naar het buitenland gaan als gevolg van Covid-19.

75+-regeling (AMvB)	april	mei	juni	juli	augustus	september
Beginvoorraad (start maand)	119.359	107.933	98.220	89.470	73.518	61.640
Instroom	11.301	9.203	14.911	15.589	13.504	17.854
Uitstroom (eindbesluit ontvangen)	21.493	17.506	23.030	31.206	25.007	25.338
Teruggezet in reguliere behandeling (schrijnend)	1.234	1.410	631	335	375	31
Totaal in regeling (einde maand)	107.933	98.220	89.470	73.518	61.640	54.125

Hoe staat het met de medische capaciteit?

De medische capaciteit voor productie ontwikkelt zich goed en kwam in september uit op 98 fte, dat is 9 fte boven prognose (92,4 fte interne capaciteit, 4,0 fte externe capaciteit en 1,5 fte overwerk). De medische capaciteit in opleiding betrof in september slechts 2 fte (medisch adviseurs). De geplande opleiding voor medewerkers gezondheidsverklaring die in september zou starten is voorlopig opgeschort aangezien er binnen deze functie op dit moment sprake is van overcapaciteit en de situatie dreigt dat er onvoldoende dossiers zijn die door deze medewerkers afgehandeld kunnen worden.

Ontwikkeling medische capaciteit	mei realisatie	juni realisatie	juli realisatie	augustus realisatie	sept realisatie	september prognose (base case)
Medische capaciteit beschikbaar voor productie	83	94	99	102	98	89
Medische capaciteit in opleiding en overig	19	14	3	0	2	17
Totale medische capaciteit	102	108	102	102	100	106