



# IN BEELD

<b>Datum</b>	22-01-2013
<b>Organisatie</b>	Demo Rapportage



# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>01</b>
<b>Organisatie</b>	
1.01 Aantal medewerkers per soort dienstverband	02
1.02 Aantal medewerkers per geslacht	03
1.03 Aantal medewerkers per vestiging	04
1.04 Aantal medewerkers per afdeling	05
1.05 Aantal medewerkers per functie	06
1.06 Aantal medewerkers per cao	07
1.07 Aantal beschikbare uren per jaar.	08
<b>Financieel</b>	
2.01 Dienstverlening ( Opbrengsten )	09
2.02 Dienstverlening ( Kosten )	10
<b>Activiteiten</b>	
3.01 Aantal zorg activiteiten	11
3.02 Dienstverlening Consultancy	12
3.03 Aantal activiteiten per leeftijdsklasse	13
<b>Kwaliteit</b>	
4.01 Klant tevredenheid	14
4.02 Medewerker tevredenheid	15
4.03 Aantal klachten	16
<b>Verzuim</b>	
5.01 Verzuimpercentage excl. zwangerschap	17
<b>Agressie</b>	
6.01 Aantal agressie meldingen	18



# Management Summary

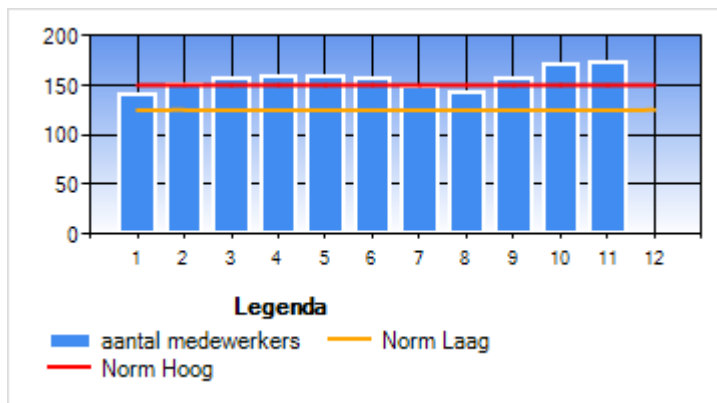
CODE	NAAM	2012-01	2012-02	VERSCHIL	SC	TD
<b>Organisatie</b>						
1.01	Aantal medewerkers per soort dienstverband	141	152	11	●	●
1.02	Aantal medewerkers per geslacht	141	152	11	●	●
1.03	Aantal medewerkers per vestiging	141	152	11	●	●
1.04	Aantal medewerkers per afdeling	141	152	11	●	●
1.05	Aantal medewerkers per functie	141	152	11	●	●
1.06	Aantal medewerkers per cao	141	152	11	●	●
1.07	Aantal beschikbare uren per jaar.	2.704	2.978	274	●	●
<b>Financieel</b>						
2.01	Dienstverlening ( Opbrengsten )	238.734	403.782	165.048	●	●
2.02	Dienstverlening ( Kosten )	140.690	121.660	-19.030	●	●
<b>Activiteiten</b>						
3.01	Aantal zorg activiteiten	705	639	-66	●	●
3.02	Dienstverlening Consultancy	370	356	-14	●	●
3.03	Aantal activiteiten per leeftijdsklasse	1.336	1.241	-95	●	●
<b>Kwaliteit</b>						
4.01	Klant tevredenheid	6,90	6,80	-0,10	●	●
4.02	Medewerker tevredenheid	7,25	7,25	0,00	●	●
4.03	Aantal klachten	1	1	0	●	●
<b>Verzuim</b>						
5.01	Verzuimpercentage excl. zwangerschap	4,50	4,20	-0,30	●	●
<b>Agressie</b>						
6.01	Aantal agressie meldingen	0	1	1	●	●



# Organisatie

## 1.01 Aantal medewerkers per soort dienstverband

Aantal medewerkers per soort dienstverband.



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per dienstverband soort.

Dienstverband	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Parttime	57	58	61	60	60	63	66	66	67	68	65	
Fulltime	51	55	56	57	58	59	58	60	63	64	66	
Stagaire	15	21	24	24	24	20	11	5	16	28	28	
Oproepkracht	18	18	18	19	18	17	14	13	12	13	15	
Totaal	141	152	159	160	160	159	149	144	158	173	174	0

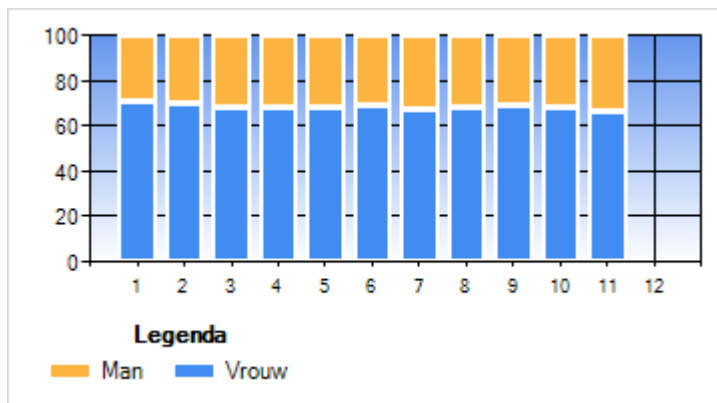
Overzicht op basis van aantal medewerkers per dienstverband / maand.



# Organisatie

## 1.02 Aantal medewerkers per geslacht

Aantal medewerkers per geslacht.



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per geslacht.

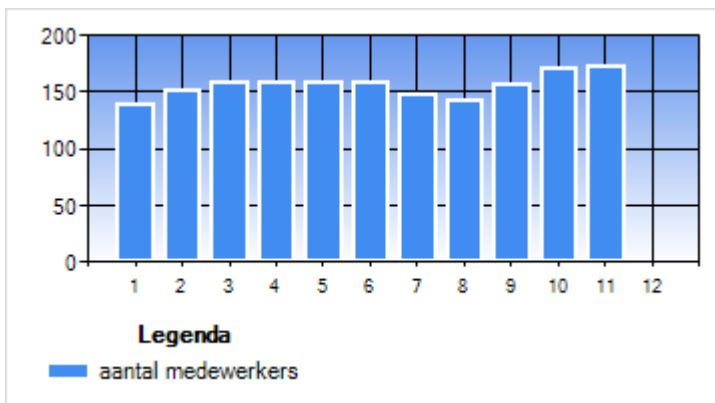
Geslacht	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Vrouw	100	107	109	109	110	110	101	98	109	118	116	
Man	41	45	50	51	50	49	48	46	49	55	58	

Overzicht op basis van aantal medewerkers per geslacht / maand.



# Organisatie

## 1.03 Aantal medewerkers per vestiging



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per vestiging.

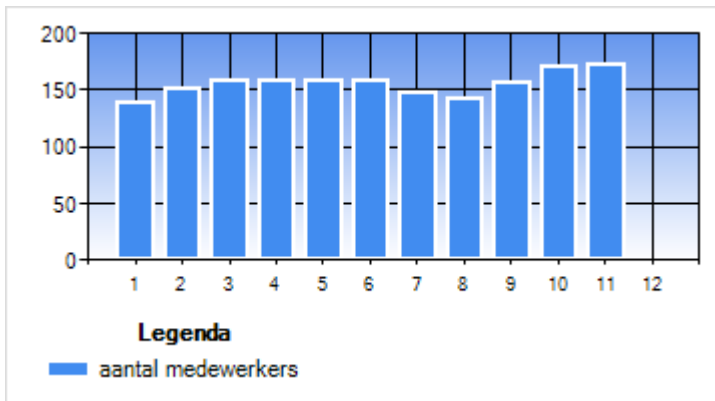
Vestiging	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Vestiging West	140	151	158	159	159	158	145	140	140	136	128	
Hoofdkantoor	1	1	1	1	1	1	2	2	10	23	27	
Vestiging Zuid									4	6	8	
Vestiging Oost							2	2	3	4	5	
Vestiging Noord									1	4	6	
<b>Totaal</b>	<b>141</b>	<b>152</b>	<b>159</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>159</b>	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>174</b>	<b>0</b>

Overzicht op basis van aantal medewerkers per vestiging / maand.



# Organisatie

## 1.04 Aantal medewerkers per afdeling



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per afdeling.

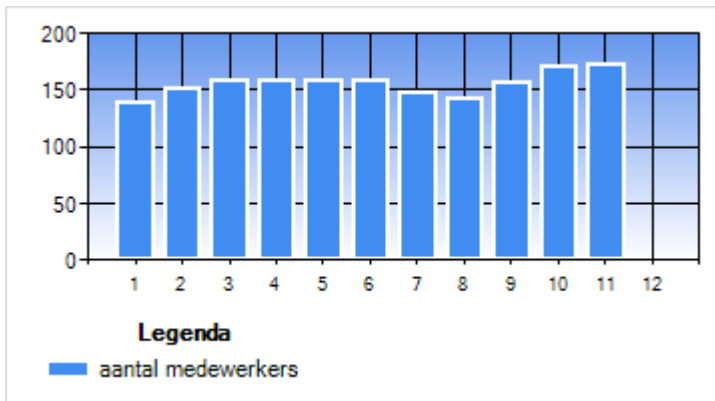
Afdeling	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Begeleiding	140	151	158	159	159	158	145	140	138	134	125	
ICT	1	1	1	1	1	1	1	1	6	17	21	
Facilitaire dienst							2	2	7	10	14	
Administratie							1	1	4	6	6	
Beveiliging									1	4	6	
Directie									2	2	2	
<b>Totaal</b>	<b>141</b>	<b>152</b>	<b>159</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>159</b>	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>174</b>	<b>0</b>

Overzicht op basis van aantal medewerkers per afdeling / maand.



# Organisatie

## 1.05 Aantal medewerkers per functie



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per functie.

Functie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Oktober	Nov	Dec
Begeleider	79	80	80	80	78	79	76	74	68	63	56	
Civiel mdw.	19	21	22	21	24	24	26	26	26	26	29	
Stagaires	15	21	24	24	24	20	11	5	16	28	28	
Werkbegeleider	5	6	7	8	8	9	9	12	21	28	31	
Administratie mdw.	6	6	7	8	7	7	7	7	7	7	8	
Teamleider	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
Keukendienst mdw.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
Coordinator	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Logistiek mdw.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Directeur	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Account manager	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Financieel mdw.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Secretaresse						1	1	1	1	1	1	
<b>Totaal</b>	<b>141</b>	<b>152</b>	<b>159</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>159</b>	<b>149</b>	<b>144</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>174</b>	<b>0</b>

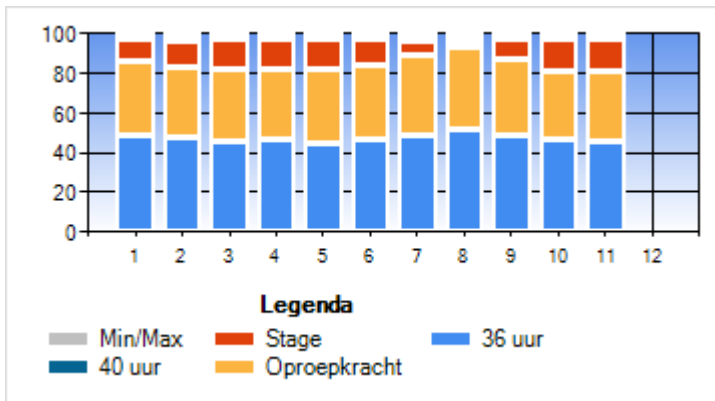
Overzicht op basis van aantal medewerkers per functie / maand.





# Organisatie

## 1.06 Aantal medewerkers per cao



### Berekening

Het totaal aantal actieve medewerkers binnen de organisatie per cao.

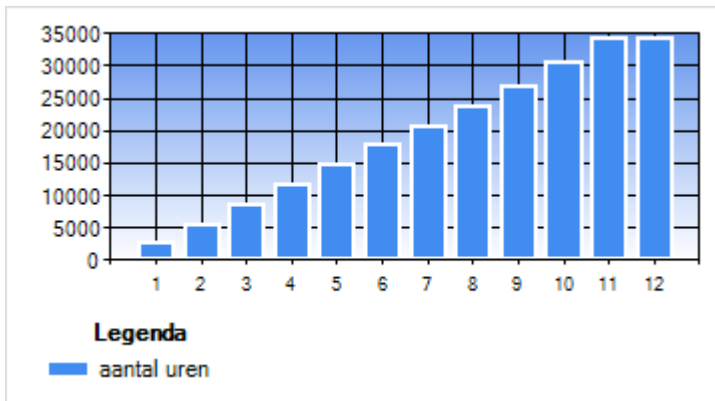
CAO	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
36 uur	69	72	73	74	72	74	73	75	77	80	80	
Oproepkracht	53	54	57	57	59	60	60	59	60	60	61	
Stage	15	21	24	24	24	20	11	5	16	28	28	
40 uur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Min/Max		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Overzicht op basis van aantal medewerkers per cao / maand.



# Organisatie

## 1.07 Aantal beschikbare uren per jaar.



### Berekening

Het totaal aantal beschikbare uren van alle medewerkers exclusief verlof en verzuim.

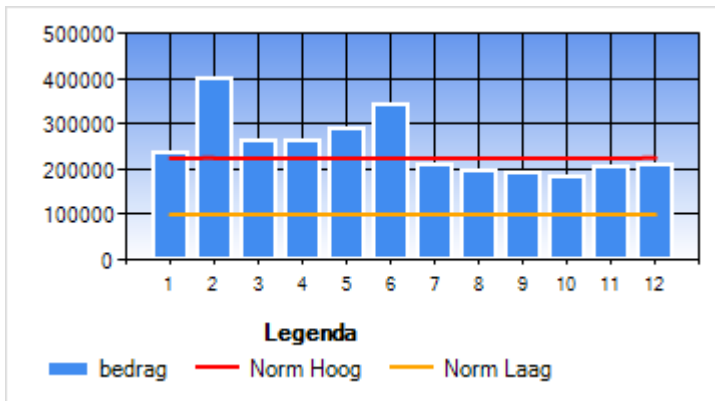
Functie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Begeleider	1620	3264	4844	6396	7908	9432	10952	12428	13684	14860	15922	
Werkbegeleider	156	384	612	864	1116	1404	1692	2088	2776	3664	4640	
Stagaires	170	408	736	1064	1392	1688	1842	1932	2228	2702	3176	
Administratie mdw.	120	240	396	588	744	912	1080	1248	1416	1584	1804	
Keukendienst mdw.	180	324	468	612	756	900	1044	1188	1332	1552	1732	
Teamleider	56	184	348	512	676	840	1004	1168	1332	1496	1664	
Civiel mdw.	98	222	350	477	616	785	962	1119	1280	1437	1646	
Coordinator	96	192	288	384	480	576	672	768	864	960	1056	
Logistiek mdw.	64	176	244	336	428	540	608	676	744	812	880	
Directeur	72	144	216	288	360	432	504	576	648	720	792	
Account manager	36	72	108	144	180	252	288	324	398	436	474	
Financieel mdw.	36	72	108	144	180	216	252	324	360	396	432	
Secretaresse						24	48	72	96	120	144	
<b>Totaal</b>	<b>2704</b>	<b>5682</b>	<b>8718</b>	<b>11809</b>	<b>14836</b>	<b>18001</b>	<b>20948</b>	<b>23911</b>	<b>27158</b>	<b>30739</b>	<b>34362</b>	<b>0</b>

Overzicht op basis van aantal uren per functie / maand. Betreffende waardes zijn cumulatief op basis van de som van waardes.



# Financieel

## 2.01 Dienstverlening ( Opbrengsten )



### Berekening

Het totaal bedrag aan inkomsten uit alle dienstverleningen.

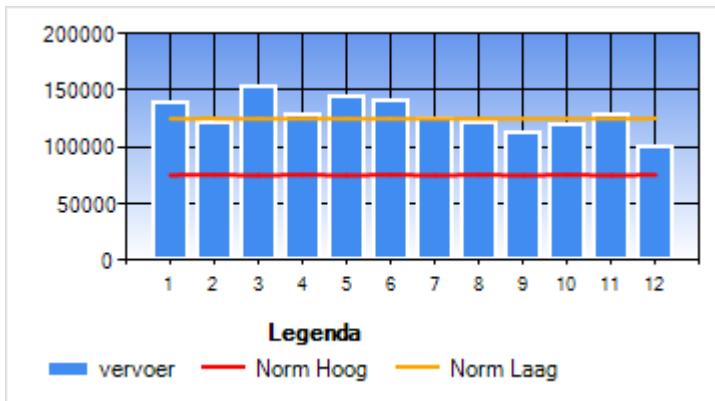
Activiteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
BI Consultancy	48678	44118	84516	40302	76784	61332	42962	46394	45999	51288	43776	130962
Zorg op maat	33972	27132	39558	64704	71326	59124	54216	49938	61512	30795	37998	20517
Vervoer	28500	24510	36594	27930	45636	46374	20976	26277	18468	25650	17385	9120
Maatwerk	10146	189840	5130	5472	13224	9006	3608	2618	7854	6357	4224	6048
Ondersteuning	25794	14790	15924	20622	19860	91014	9458	12390	7125	10164	18981	7125
Consultancy	19302	36630	19482	16908	14628	23928	7332	16998	15246	16815	43527	11457
Software licenties	33270	25932	23232	36840	8124	20886	14106	9024	7851	11817	15438	6525
Zorg	15150	18696	15276	22686	15504	19836	31626	14793	24762	12540	7119	7809
Dienstverlening	12408	8454	10872	8130	8400	7260	10764	6927	855	4470	2613	1596
Zorg plus	5130	4332	6498	9918	11400	4674	7182	8086	4446	9387	4275	6897
ICT dienstverlening	3648	7752	2508	7026	2052	3420	10602	3648	3078	3705	8955	3225
HRM dienstverlening	2736	1596	4788	5358	5016		1026	2793		2394	2850	1824
<b>Totaal</b>	<b>238734</b>	<b>403782</b>	<b>264378</b>	<b>265896</b>	<b>291954</b>	<b>346854</b>	<b>213858</b>	<b>199886</b>	<b>197196</b>	<b>185382</b>	<b>207141</b>	<b>213105</b>

Overzicht op basis van bedrag per activiteit / maand.



# Financieel

## 2.02 Dienstverlening ( Kosten )



### Berekening

Het totaal bedrag aan kosten uit alle dienstverleningen.

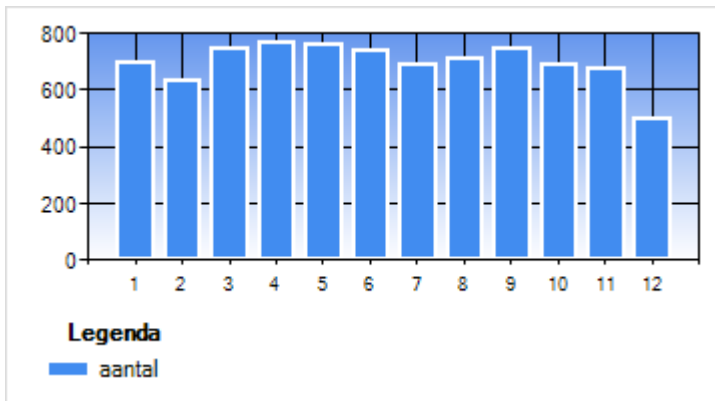
Activiteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
BI Consultancy	31570	30470	48290	23760	37290	40260	32340	35475	36355	39600	35255	34980
Zorg op maat	24530	19580	27390	24530	33220	19140	30580	20405	21505	18370	25300	16836
Vervoer	20240	18260	24640	19800	16390	21010	15400	21340	15290	12100	15015	8525
Consultancy	13090	10230	12100	9790	9240	14410	3960	11770	12485	14685	16060	11000
Zorg	10120	14520	10890	16170	9900	13200	14080	6490	11935	9515	4510	5060
Ondersteuning	15840	7810	8910	12540	12650	15290	5830	9240	5665	6765	13805	6490
Zorg plus	3740	3410	5170	5280	7260	2530	5445	6270	3190	4235	3465	5610
Maatwerk	7480	5390	3740	3630	9130	6160	1870	2145	1540	4950	2200	4070
ICT dienstverlening	2750	5280	1760	4070	1320	2200	8250	2420	2640	3135	6270	2145
Software licenties	6820	3960	3300	3410	1430	5390	1980	1540	2420	4345	2805	3245
Dienstverlening	2420	1320	3740	1980	3410	3190	4620	4070	770	1760	1925	1375
HRM dienstverlening	2090	1430	3630	4400	3850		880	1760		1650	2530	1375
<b>Totaal</b>	<b>140690</b>	<b>121660</b>	<b>153560</b>	<b>129360</b>	<b>145090</b>	<b>142780</b>	<b>125235</b>	<b>122925</b>	<b>113795</b>	<b>121110</b>	<b>129140</b>	<b>100711</b>

Overzicht op basis van vervoer per activiteit / maand. Op betreffende gegevens is een filter actief op basis van kostenplaats gelijk aan ja.



# Activiteiten

## 3.01 Aantal zorg activiteiten



### Berekening

Het totaal aantal activiteiten binnen de dienstverleningsgroep zorg.

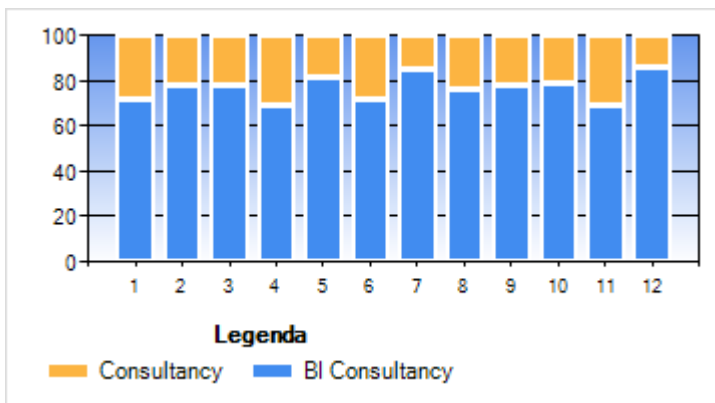
Activiteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorg op maat	230	202	251	250	258	224	222	223	262	209	217	174
Vervoer	180	150	185	150	161	167	142	165	159	139	137	64
Zorg	106	146	113	166	109	138	165	90	177	124	86	88
Consultancy	103	78	100	109	73	121	45	100	77	100	144	56
Zorg plus	46	40	42	72	103	45	57	90	67	83	64	96
Dienstverlening	40	23	61	30	60	49	62	51	12	39	33	27
<b>Totaal</b>	<b>705</b>	<b>639</b>	<b>752</b>	<b>777</b>	<b>764</b>	<b>744</b>	<b>693</b>	<b>719</b>	<b>754</b>	<b>694</b>	<b>681</b>	<b>505</b>

Overzicht op basis van aantal per activiteit / maand. Op betreffende gegevens is een filter actief op basis van activiteit gelijk aan consultancy,dienstverlening,vervoer,zorg,zorg op maat,zorg plus.



# Activiteiten

## 3.02 Dienstverlening Consultancy



### Berekening

Het totaal aantal activiteiten binnen de dienstverleningsgroep ongelijk aan zorg.

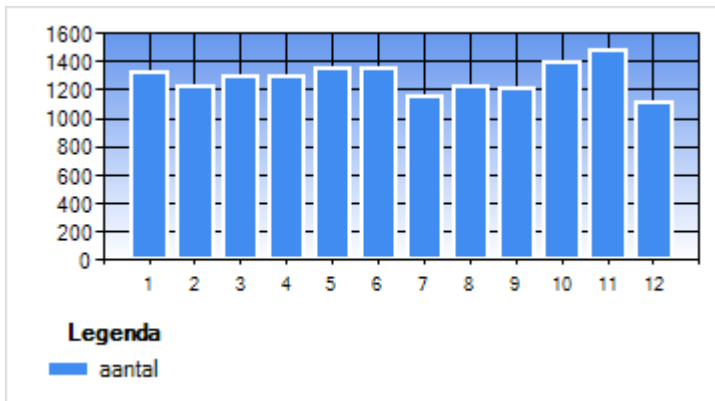
Activiteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
BI Consultancy	267	278	356	249	334	305	263	317	279	379	324	343
Consultancy	103	78	100	109	73	121	45	100	77	100	144	56
Totaal	370	356	456	358	407	426	308	417	356	479	468	399

Overzicht op basis van aantal per activiteit / maand. Op betreffende gegevens is een filter actief op basis van activiteit gelijk aan bi consultancy,consultancy.



# Activiteiten

## 3.03 Aantal activiteiten per leeftijdsklasse



### Berekening

Het totaal aantal activiteiten per leeftijdsklasse van de klant.

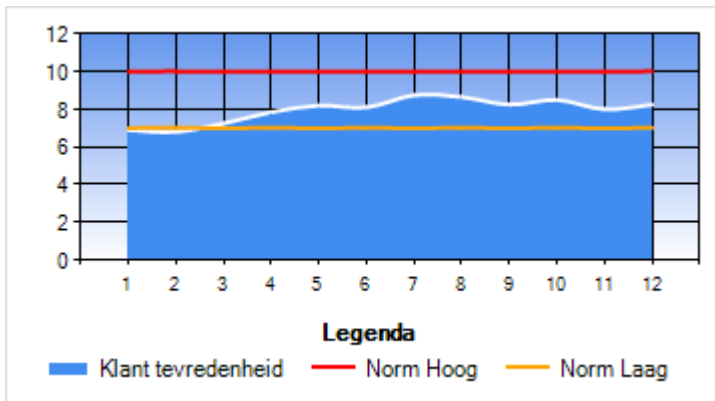
Leeftijdsklasse	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
06-12 jaar	775	697	783	779	816	812	715	770	781	892	916	657
13-18 jaar	504	468	465	466	481	471	387	397	367	433	470	368
00-05 jaar	33	32	35	39	40	52	57	49	46	56	59	56
19-99 jaar	24	44	20	21	24	23	8	22	20	19	47	40
Totaal	1336	1241	1303	1305	1361	1358	1167	1238	1214	1400	1492	1121

Overzicht op basis van aantal per leeftijdsklasse / maand.



# Kwaliteit

## 4.01 Klant tevredenheid



### Berekening

De score behaalt uit de klant tevredenheids onderzoeken.

Klant tevredenheid	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Norm Hoog	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Norm Laag	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Realisatie	6,90	6,80	7,25	7,85	8,20	8,10	8,75	8,65	8,25	8,50	8,00	8,25

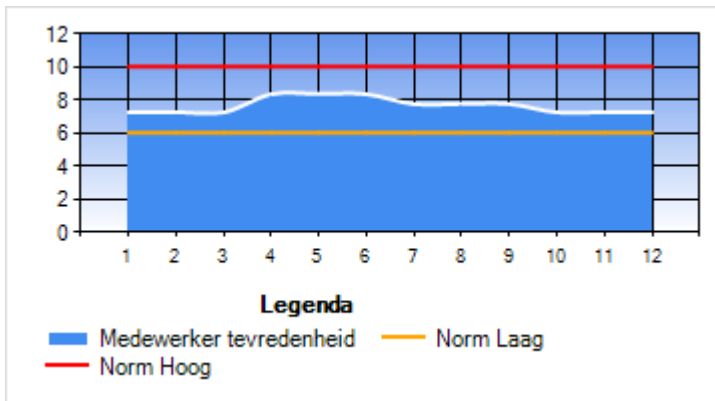
Overzicht op basis van KPI resultaten voor klant tevredenheid.





# Kwaliteit

## 4.02 Medewerker tevredenheid



### Berekening

De score behaalt uit de medewerker tevredenheids onderzoeken. Medewerker tevredenheidsonderzoeken vinden 1 keer per kwartaal plaats.

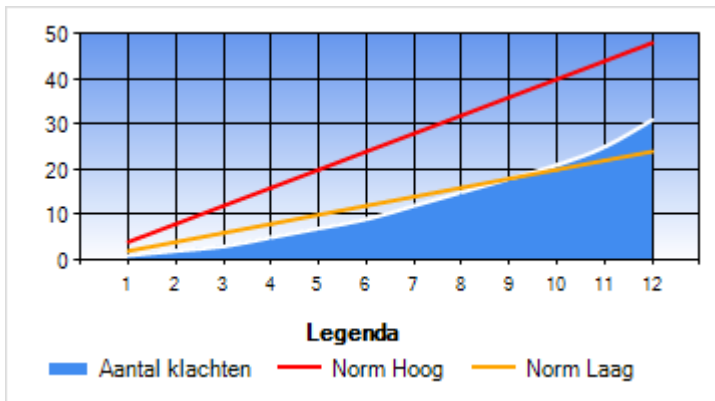
Medewerker tevredenheid	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Norm Hoog	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Norm Laag	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
Realisatie	7,25	7,25	7,25	8,35	8,35	8,35	7,75	7,75	7,75	7,25	7,25	7,25

Overzicht op basis van KPI resultaten voor medewerker tevredenheid.



# Kwaliteit

## 4.03 Aantal klachten



### Berekening

Het totaal aantal ontvangen klachten per maand.

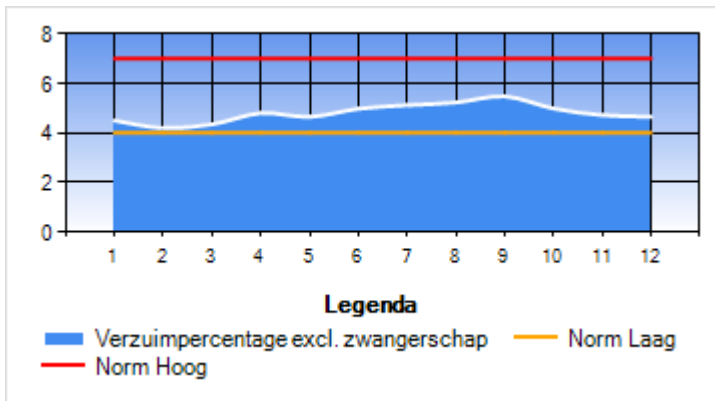
Aantal klachten	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Norm Hoog	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48
Norm Laag	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Realisatie	1	2	3	5	7	9	12	15	18	21	25	31

Overzicht op basis van KPI resultaten voor aantal klachten. Betreffende waarden zijn cumulatief op basis van de som van waarden.



# Verzuim

## 5.01 Verzuimpercentage excl. zwangerschap



### Berekening

Het verzuimpercentage exclusief verzuim vanwege zwangerschap.

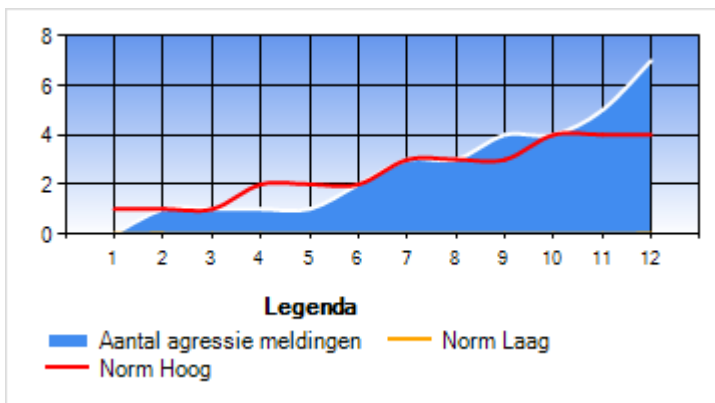
Verzuimpercentage excl. zwangerschap	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Norm Hoog	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Norm Laag	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Realisatie	4,50	4,20	4,35	4,80	4,65	4,98	5,12	5,23	5,48	4,99	4,72	4,65

Overzicht op basis van KPI resultaten voor verzuimpercentage excl. zwangerschap



# Agressie

## 6.01 Aantal agressie meldingen



### Berekening

Aantal agressie meldingen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Norm Hoog	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4
Norm Laag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Realisatie	0	1	1	1	1	2	3	3	4	4	5	7

Overzicht op basis van KPI resultaten voor aantal agressie meldingen.