



Vragenlijst

Brancheonderzoek 2010 - Ligt uw organisatie nog op de juiste koers?

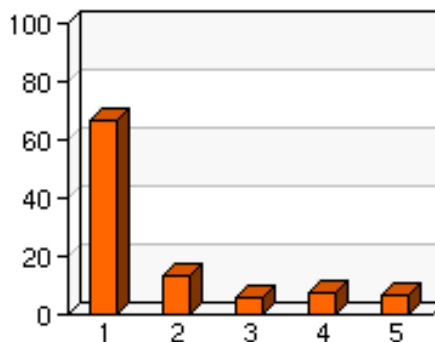
Onderzoek start: 1 januari 2010

Onderzoek eindigt: 31 december 2030

20 Brancheonderzoeken - Referentie:

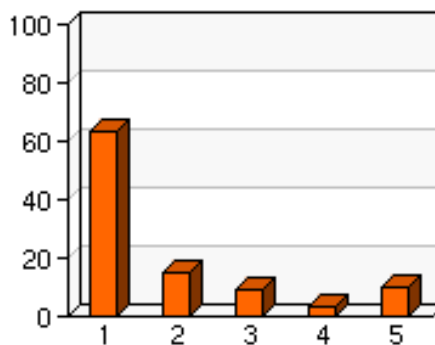
1. Uit hoeveel vestigingen bestaat uw organisatie?

		value	#	%
1	1 t/m 5 vestigingen	1	59	66.29
2	6 t/m 10 vestigingen	2	12	13.48
3	11 t/m 20 vestigingen	3	5	5.62
4	21 t/m 50 vestigingen	4	7	7.87
5	50 of meer vestigingen	5	6	6.74
Gemiddeld:		1.8		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



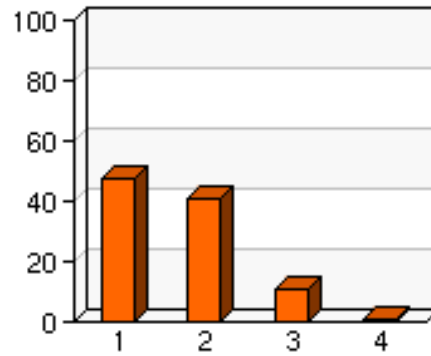
2. Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam bij uw organisatie?

		value	#	%
1	0 t/m 50 medewerkers	1	56	62.92
2	51 t/m 100 medewerkers	2	13	14.61
3	101 t/m 250 medewerkers	3	8	8.99
4	251 t/m 500 medewerkers	4	3	3.37
5	500 medewerkers of meer	5	9	10.11
Gemiddeld:		1.8		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



3. In hoeverre bent u op de hoogte van wat 'uw ouders' (de klanten) van uw organisatie verwachten?

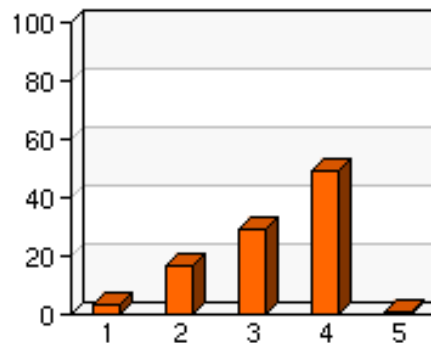
		value	#	%
1	goed, gebaseerd op gestructureerd onderzoek	1	42	47.19
2	goed, gebaseerd op informatie uit formele organen (bijvoorbeeld oudercommissie)	2	36	40.45
3	redelijk, gebaseerd op ad hoc signalen	3	10	11.24
4	niet	4	1	1.12
Gemiddeld:		1.7		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



4. Met betrekking tot onderstaande ontwikkelingen, kunt u aangeven of deze actueel zijn binnen uw organisatie?

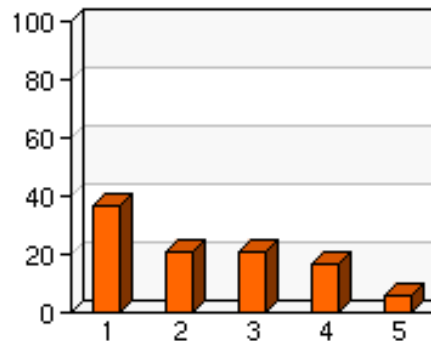
4-1. de steeds belangrijk wordende efficiënte bedrijfsvoering

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	3	3.37
2	ja, gedeeltelijk	2	15	16.85
3	ja, grotendeels	3	26	29.21
4	ja, geheel	4	44	49.44
5	niet van toepassing	nvt	1	1.12
Gemiddeld:		3.2		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



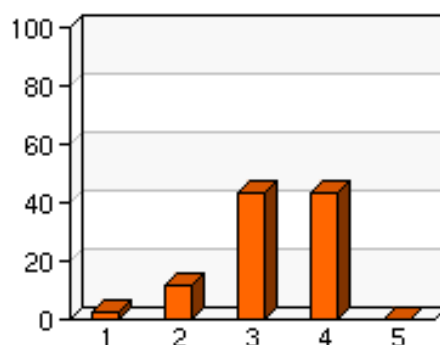
4-2. de teruglopende vraag c.q. wachtlijsten

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	32	36.36
2	ja, gedeeltelijk	2	18	20.45
3	ja, grotendeels	3	18	20.45
4	ja, geheel	4	15	17.05
5	niet van toepassing	nvt	5	5.68
Gemiddeld:		2.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



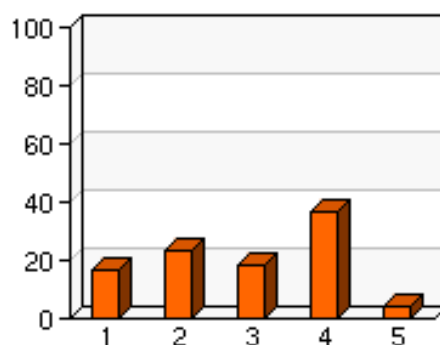
4-3. de focus op pedagogiek/opvoeding in plaats van alleen opvang

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	2	2.27
2	ja, gedeeltelijk	2	10	11.36
3	ja, grotendeels	3	38	43.18
4	ja, geheel	4	38	43.18
5	niet van toepassing	nvt	0	0.00
Gemiddeld:		3.3		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



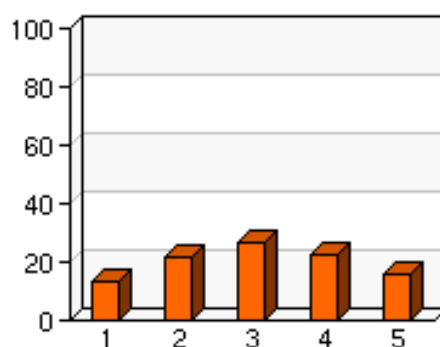
4-4. de toenemende samenwerking binnen regionale ketens (scholen, sportvereniging, culturele organisaties etc.)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	15	16.85
2	ja, gedeeltelijk	2	21	23.60
3	ja, grotendeels	3	16	17.98
4	ja, geheel	4	33	37.08
5	niet van toepassing	nvt	4	4.49
Gemiddeld:		2.7		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



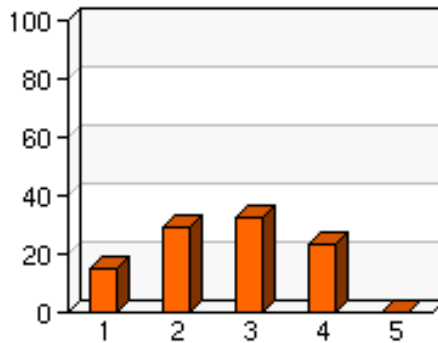
4-5. de veranderingen omtrent de wijze van opzet van buitenschoolse opvang

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	12	13.48
2	ja, gedeeltelijk	2	19	21.35
3	ja, grotendeels	3	24	26.97
4	ja, geheel	4	20	22.47
5	niet van toepassing	nvt	14	15.73
Gemiddeld:		2.3		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



4-6. de toenemende invloed van de toezichhoudende organen, zoals de oudercommissie

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	13	14.61
2	ja, gedeeltelijk	2	26	29.21
3	ja, grotendeels	3	29	32.58
4	ja, geheel	4	21	23.60
5	niet van toepassing	nvt	0	0.00
Gemiddeld:		2.7		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



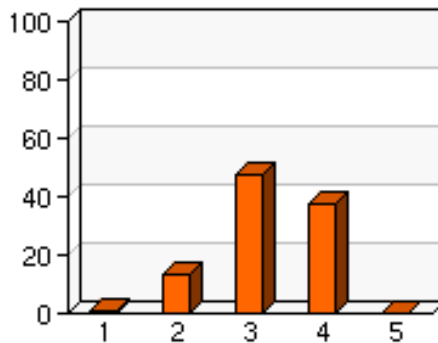
4-7. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen over actuele ontwikkelingen?

Results in appendix A

5. In hoeverre is uw organisatie gereed voor de volgende ontwikkelingen?

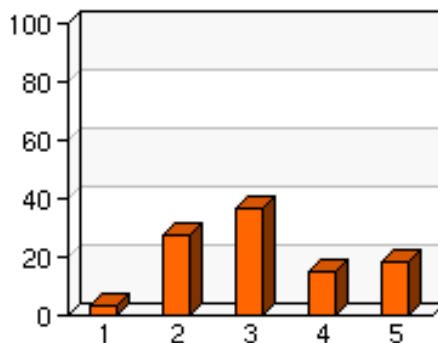
5-1. de steeds belangrijk wordende efficiënte bedrijfsvoering

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	1	1.14
2	ja, gedeeltelijk	2	12	13.64
3	ja, grotendeels	3	42	47.73
4	ja, geheel	4	33	37.50
5	nvt	nvt	0	0.00
Gemiddeld:		3.2		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



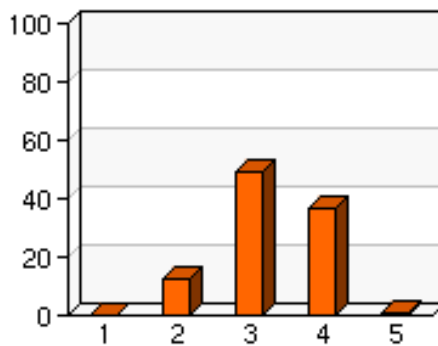
5-2. de teruglopende vraag c.q. wachtlijsten

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	3	3.41
2	ja, gedeeltelijk	2	24	27.27
3	ja, grotendeels	3	32	36.36
4	ja, geheel	4	13	14.77
5	nvt	nvt	16	18.18
Gemiddeld:		2.3		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



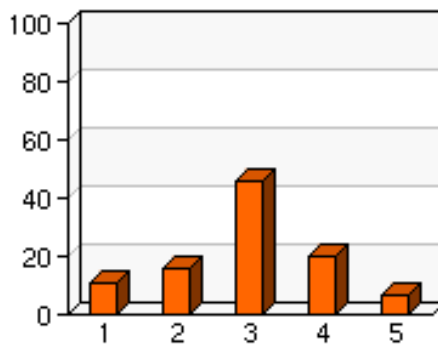
5-3. de focus op pedagogiek/opvoeding in plaats van alleen opvang

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	0	0.00
2	ja, gedeeltelijk	2	11	12.36
3	ja, grotendeels	3	44	49.44
4	ja, geheel	4	33	37.08
5	nvt	nvt	1	1.12
Gemiddeld:		3.2		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



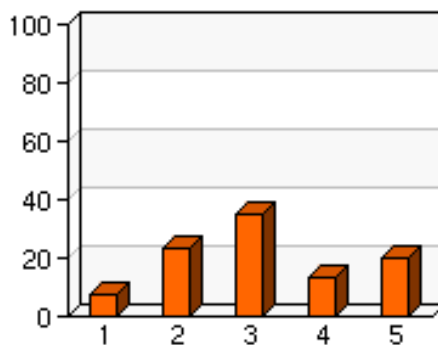
5-4. de toenemende samenwerking binnen regionale ketens (scholen, sportvereniging, culturele organisaties etc.)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	10	11.24
2	ja, gedeeltelijk	2	14	15.73
3	ja, grotendeels	3	41	46.07
4	ja, geheel	4	18	20.22
5	nvt	nvt	6	6.74
Gemiddeld:		2.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



5-5. de veranderingen omtrent de wijze van opzet van buitenschoolse opvang

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	7	7.87
2	ja, gedeeltelijk	2	21	23.60
3	ja, grotendeels	3	31	34.83
4	ja, geheel	4	12	13.48
5	nvt	nvt	18	20.22
Gemiddeld:		2.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



5-6. de toenemende invloed van de toezichhoudende organen, zoals de oudercommissie

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	6	6.74
2	ja, gedeeltelijk	2	13	14.61
3	ja, grotendeels	3	35	39.33
4	ja, geheel	4	32	35.96
5	nvt	nvt	3	3.37
Gemiddeld:		3.0		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		

5-7. Wat zijn uw voornaamste uitdagingen/zorgen waar u nog voor staat betreft de, voor uw organisatie belangrijkste, thema's?

Results in appendix A

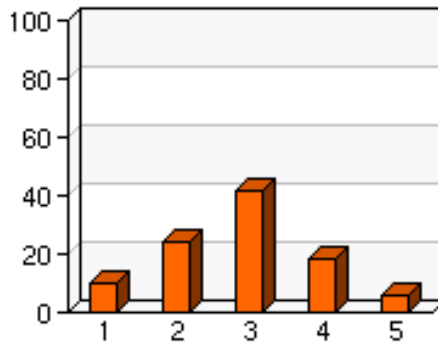
6. Met betrekking tot de planning, kunt u aangeven in hoeverre de onderstaande stellingen van toepassingen zijn op uw organisatie:

6-1. doelen en acties uit de strategische planning worden doorvertaald naar een financiële (meerjaren)begroting en kasstroomprognose

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	13	14.77
2	ja, gedeeltelijk	2	22	25.00
3	ja, grotendeels	3	27	30.68
4	ja, geheel	4	22	25.00
5	niet van toepassing	nvt	4	4.55
Gemiddeld:		2.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		

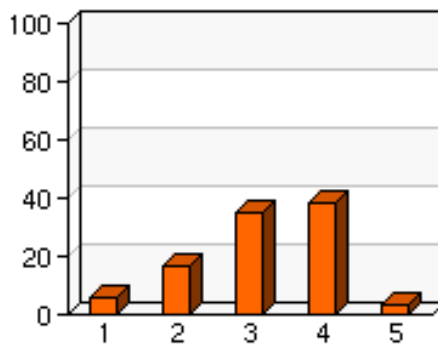
6-2. doelen worden voldoende SMART (Specifiek, Meetbaar, Akkoord, Realistisch, Tijdsgebonden) geformuleerd

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	9	10.23
2	ja, gedeeltelijk	2	21	23.86
3	ja, grotendeels	3	37	42.05
4	ja, geheel	4	16	18.18
5	niet van toepassing	nvt	5	5.68
Gemiddeld:		2.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



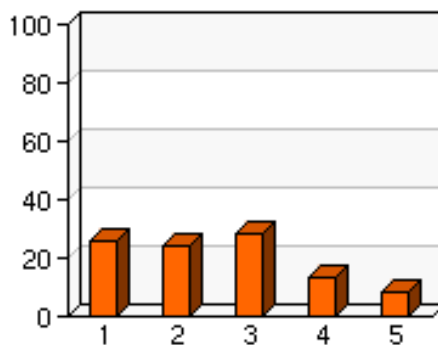
6-3. er is goed zicht op wat de belangrijke ken- en stuurgetallen en risico's zijn voor de organisatie

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	5	5.68
2	ja, gedeeltelijk	2	15	17.05
3	ja, grotendeels	3	31	35.23
4	ja, geheel	4	34	38.64
5	niet van toepassing	nvt	3	3.41
Gemiddeld:		3.0		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



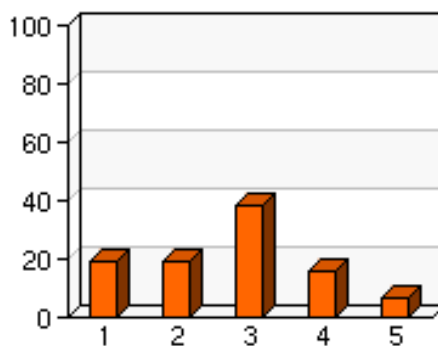
6-4. er worden intern scenarioanalyses opgesteld

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	23	26.14
2	ja, gedeeltelijk	2	21	23.86
3	ja, grotendeels	3	25	28.41
4	ja, geheel	4	12	13.64
5	niet van toepassing	nvt	7	7.95
Gemiddeld:		2.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



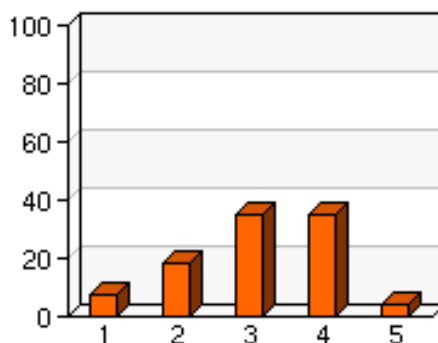
6-5. er worden voortschrijdende prognoses (rolling forecasts) gemaakt

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	17	19.54
2	ja, gedeeltelijk	2	17	19.54
3	ja, grotendeels	3	33	37.93
4	ja, geheel	4	14	16.09
5	niet van toepassing	nvt	6	6.90
Gemiddeld:		2.4		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		2		
Aantal reacties:		89		



6-6. de kwaliteit van het proces en de doorlooptijd waarmee de begroting tot stand komt, verloopt naar tevredenheid

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	7	7.87
2	ja, gedeeltelijk	2	16	17.98
3	ja, grotendeels	3	31	34.83
4	ja, geheel	4	31	34.83
5	niet van toepassing	nvt	4	4.49
Gemiddeld:		2.9		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



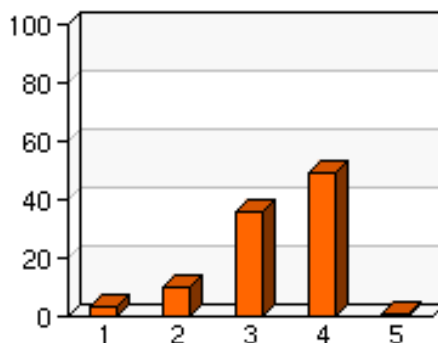
6-7. Heeft u verder nog opmerkingen/suggesties met betrekking tot bovenstaande vragen?

Results in appendix A

7. Met betrekking tot de organisatie, kunt u aangegeven in hoeverre de volgende stellingen van toepassing zijn:

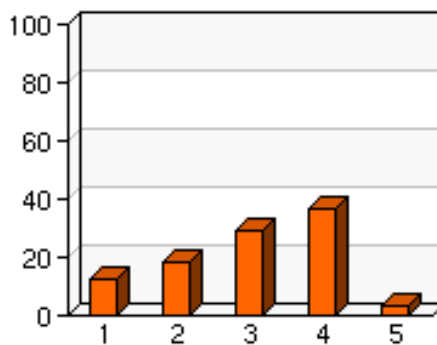
7-1. er is voldoende kennis in huis op het gebied van planning & control (begroting, budgettering, administratieve processen, interne controle en informatievoorziening)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	3	3.37
2	ja, gedeeltelijk	2	9	10.11
3	ja, grotendeels	3	32	35.96
4	ja, geheel	4	44	49.44
5	niet van toepassing	nvt	1	1.12
Gemiddeld:		3.3		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



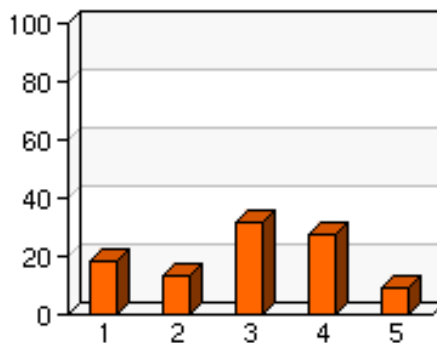
7-2. de organisatie wordt inzake de planning & control goed ondersteund d.m.v. softwareapplicaties (bijvoorbeeld geautomatiseerde rapportages met realisatiecijfers t.o.v. de begrote cijfers)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	11	12.50
2	ja, gedeeltelijk	2	16	18.18
3	ja, grotendeels	3	26	29.55
4	ja, geheel	4	32	36.36
5	niet van toepassing	nvt	3	3.41
Gemiddeld:		2.8		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



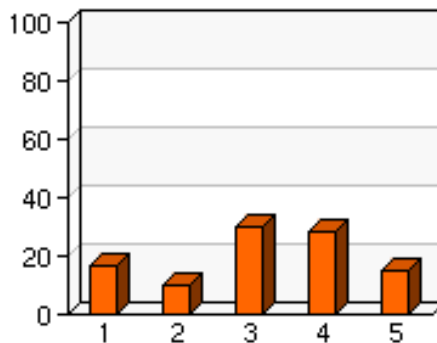
7-3. er wordt met taakstellende budgetten (formele taakopdracht voor activiteiten en middelen om deze taken uit te voeren) gewerkt

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	16	18.18
2	ja, gedeeltelijk	2	12	13.64
3	ja, grotendeels	3	28	31.82
4	ja, geheel	4	24	27.27
5	niet van toepassing	nvt	8	9.09
Gemiddeld:		2.5		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



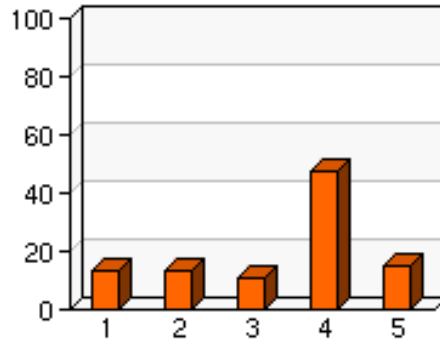
7-4. de bewaking van de budgetten per budgethouder wordt bewaakt door het systeem en een controller

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	15	16.85
2	ja, gedeeltelijk	2	9	10.11
3	ja, grotendeels	3	27	30.34
4	ja, geheel	4	25	28.09
5	niet van toepassing	nvt	13	14.61
Gemiddeld:		2.4		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



7-5. er vindt periodiek (minimaal 4 keer per jaar) een managementoverleg plaats met als input een vergelijking tussen begroting en realisatie en als output een gedragen verschillenanalyse en afspraken over maatregelen om bij te sturen

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	12	13.48
2	ja, gedeeltelijk	2	12	13.48
3	ja, grotendeels	3	10	11.24
4	ja, geheel	4	42	47.19
5	niet van toepassing	nvt	13	14.61
Gemiddeld:		2.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



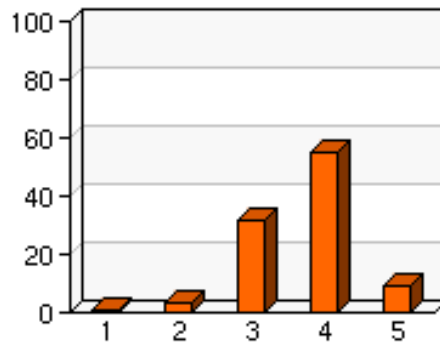
7-6. Heeft u verder nog opmerkingen/suggesties met betrekking tot bovenstaande vragen?

Results in appendix A

8. Kunt u aangeven hoe u de managementrapportages van uw organisatie beoordeelt op de volgende onderdelen:

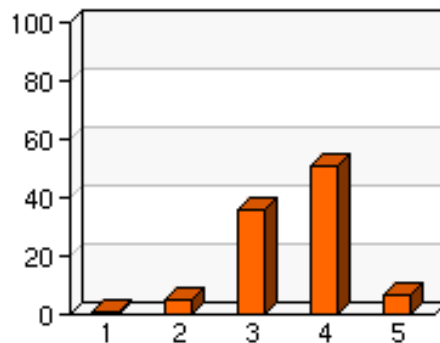
8-1. betrouwbaar

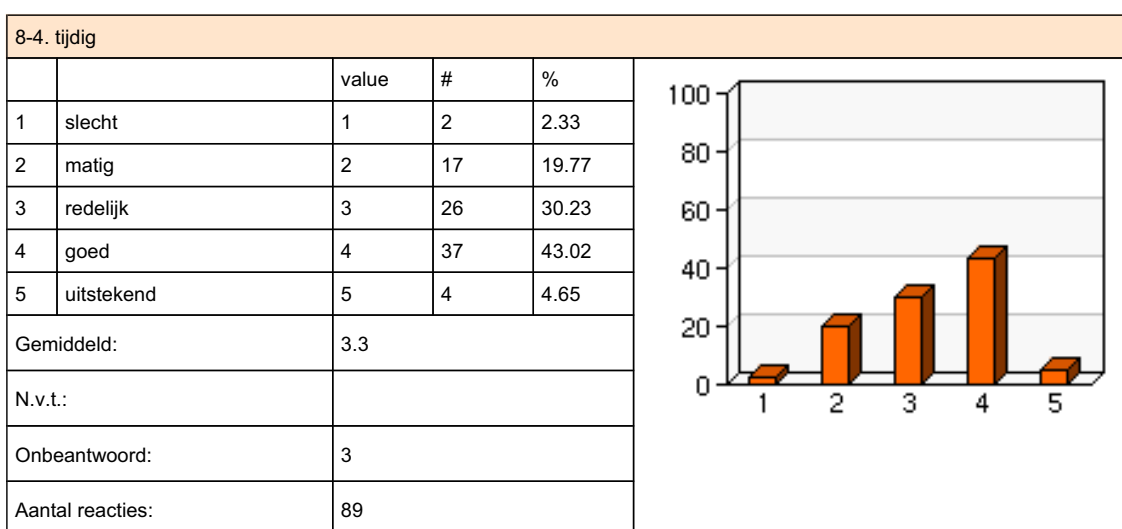
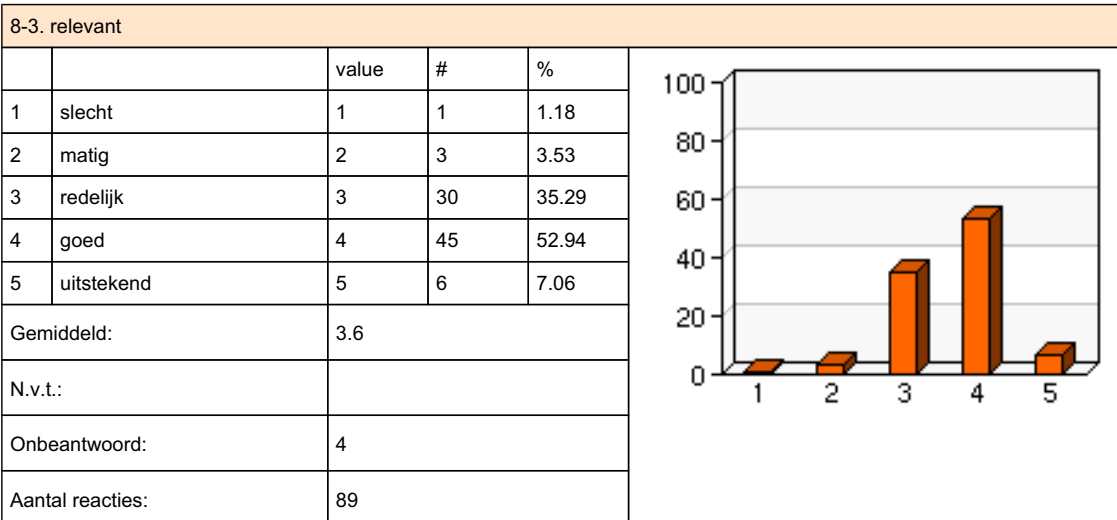
		value	#	%
1	slecht	1	1	1.16
2	matig	2	3	3.49
3	redelijk	3	27	31.40
4	goed	4	47	54.65
5	uitstekend	5	8	9.30
Gemiddeld:		3.7		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		3		
Aantal reacties:		89		



8-2. accuraat

		value	#	%
1	slecht	1	1	1.16
2	matig	2	4	4.65
3	redelijk	3	31	36.05
4	goed	4	44	51.16
5	uitstekend	5	6	6.98
Gemiddeld:		3.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		3		
Aantal reacties:		89		



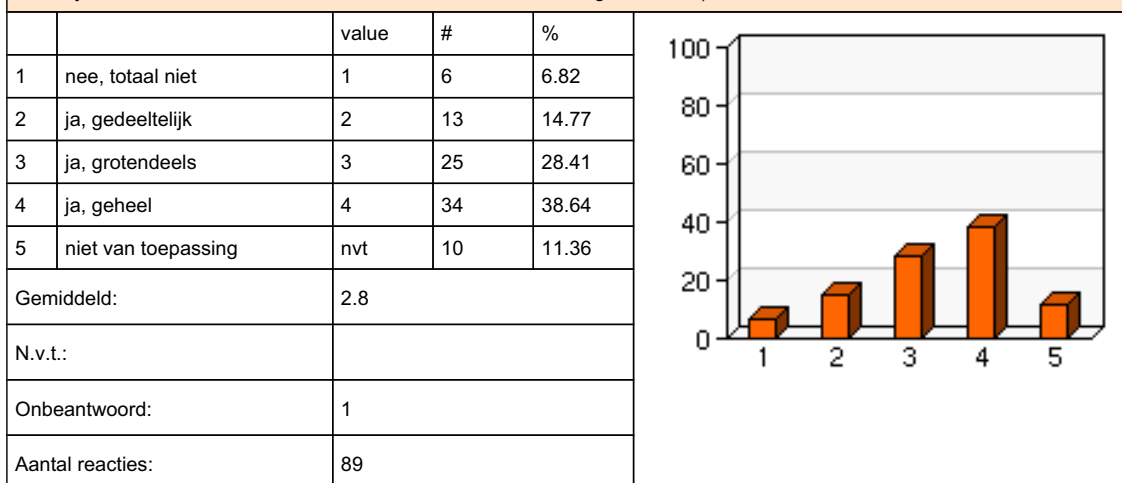


8-5. Heeft u verder nog opmerkingen/suggesties met betrekking tot de managementrapportages?

Results in appendix A

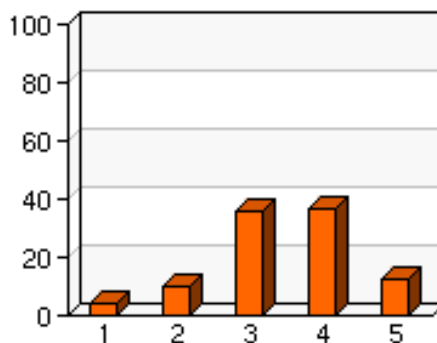
9. Met betrekking tot de managementrapportages, kunt u aangeven in hoeverre de volgende stellingen van toepassing zijn op uw organisatie:

9-1. de managementrapportages gaan in op operationele processen (bijvoorbeeld klanttevredenheid, veiligheidsrisico's, wachtlijsten, verwachte in- en uitstroom van kinderen, ontwikkelingen locaties)



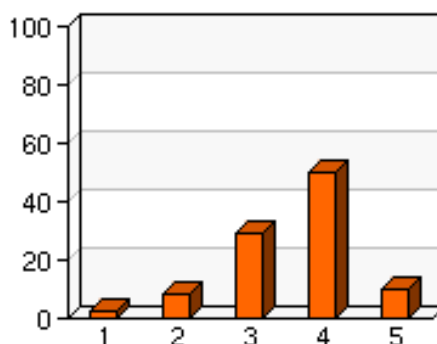
9-2. de managementrapportages gaan in op personeel (bijvoorbeeld medewerkerstevredenheid, ziekteverzuim en verwachte in- en uitstroom personeel)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	4	4.49
2	ja, gedeeltelijk	2	9	10.11
3	ja, grotendeels	3	32	35.96
4	ja, geheel	4	33	37.08
5	niet van toepassing	nvt	11	12.36
Gemiddeld:		2.8		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



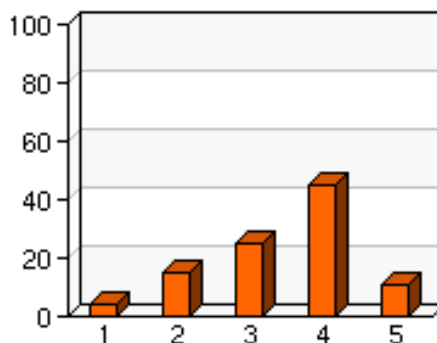
9-3. de managementrapportages gaan in op de bezetting (bijvoorbeeld bezetting per leidster, per locatie, per groep, per dag)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	2	2.27
2	ja, gedeeltelijk	2	7	7.95
3	ja, grotendeels	3	26	29.55
4	ja, geheel	4	44	50.00
5	niet van toepassing	nvt	9	10.23
Gemiddeld:		3.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



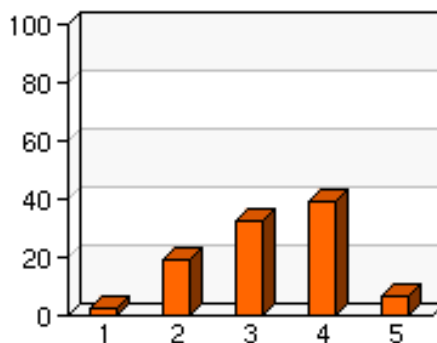
9-4. de managementrapportages gaan in op de financiën (bijvoorbeeld opbrengsten en kosten per kindplaats, locatie, soort opvang en balanskengetallen zoals liquiditeit en solvabiliteit)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	4	4.49
2	ja, gedeeltelijk	2	13	14.61
3	ja, grotendeels	3	22	24.72
4	ja, geheel	4	40	44.94
5	niet van toepassing	nvt	10	11.24
Gemiddeld:		2.9		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



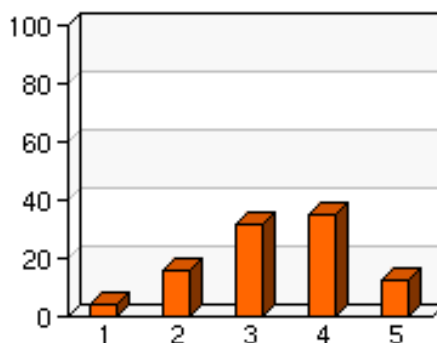
9-5. er is goed inzicht in de kostprijzen van verschillende producten en diensten (kostprijs per kindplaats, per kinduur, per locatie, per soort opvang en kostprijs van eventueel aanvullende dienstverlening)

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	2	2.25
2	ja, gedeeltelijk	2	17	19.10
3	ja, grotendeels	3	29	32.58
4	ja, geheel	4	35	39.33
5	niet van toepassing	nvt	6	6.74
Gemiddeld:		3.0		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



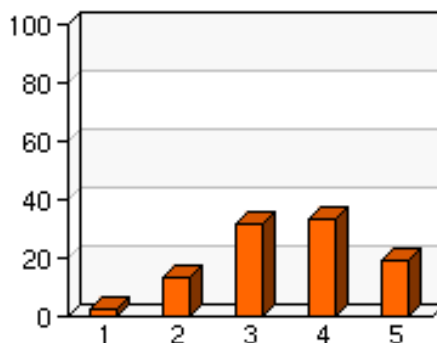
9-6. de rapportages geven de beslissers (directie/bestuur) goed inzicht in de realisatie van de belangrijke ken- en stuurgetallen in relatie tot de begroting

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	4	4.55
2	ja, gedeeltelijk	2	14	15.91
3	ja, grotendeels	3	28	31.82
4	ja, geheel	4	31	35.23
5	niet van toepassing	nvt	11	12.50
Gemiddeld:		2.7		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



9-7. de rapportages geven de toezichhouders goed inzicht in de realisatie van belangrijke doelstellingen

		value	#	%
1	nee, totaal niet	1	2	2.27
2	ja, gedeeltelijk	2	12	13.64
3	ja, grotendeels	3	28	31.82
4	ja, geheel	4	29	32.95
5	niet van toepassing	nvt	17	19.32
Gemiddeld:		2.6		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		

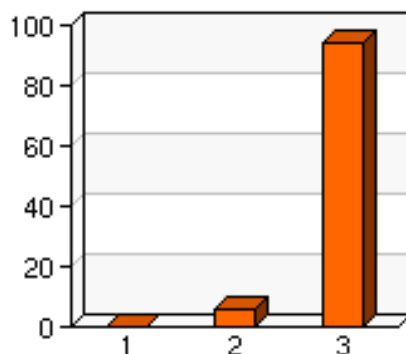


9-8. Heeft u verder nog opmerkingen/suggesties met betrekking tot de managementrapportages?

Results in appendix A

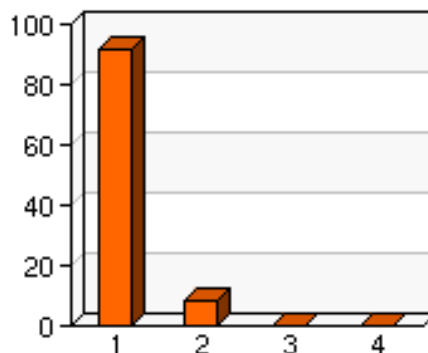
10. Is het altijd duidelijk welke pedagogisch medewerker waar is ingepland?

		value	#	%
1	nee	1	0	0.00
2	ja, bij de planner, maar niet altijd bij de pedagogisch medewerkers	2	5	5.68
3	ja, zowel bij de planner als bij de pedagogisch medewerkers	3	83	94.32
Gemiddeld:		2.9		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



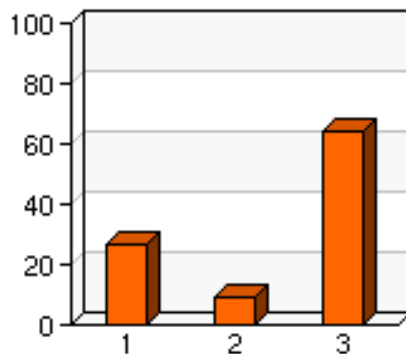
11. Hoe verloopt de aansluiting van het aantal kinderen aan het aantal pedagogisch medewerkers?

		value	#	%
1	volgens een vast ratio en dit wordt ook dagelijks bewaakt	1	80	91.95
2	volgens een vast ratio, maar wordt niet regelmatig bewaakt	2	7	8.05
3	zou volgens een vast ratio moeten, maar wordt niet bewaakt	3	0	0.00
4	weet niet	4	0	0.00
Gemiddeld:		1.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		2		
Aantal reacties:		89		



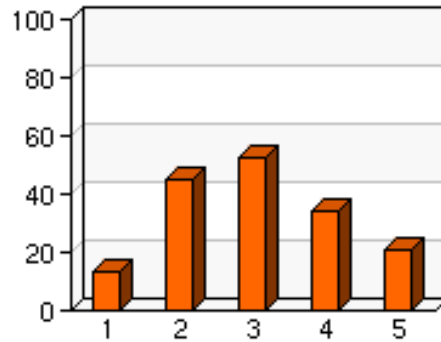
12. Komt het in de huidige planning voor, dat het aantal pedagogisch medewerkers niet overeenkomt met het aantal kinderen (door fluctuaties in het aantal kinderen, door ziekmeldingen, e.d.)?

		value	#	%
1	ja, en we zoeken naar een oplossing	1	23	26.44
2	ja, maar een oplossing vinden heeft nu geen aandacht	2	8	9.20
3	nee	3	56	64.37
Gemiddeld:		2.4		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		2		
Aantal reacties:		89		



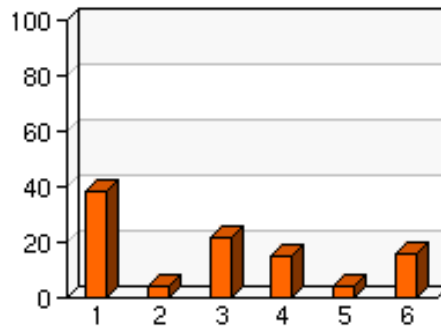
geinformeerd blijven? (meerdere keuzes mogelijk)

		value	#	%
1	er is geen regelmatige communicatie	1	11	13.41
2	met een regelmatige nieuwsbrief per post (bijvoorbeeld maandelijks)	2	37	45.12
3	met een regelmatige nieuwsbrief per e-mail (bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks)	3	43	52.44
4	via prikbord(en)	4	28	34.15
5	via Intranet of Internet	5	17	20.73
Gemiddeld:		-		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		7		
Aantal reacties:		89		



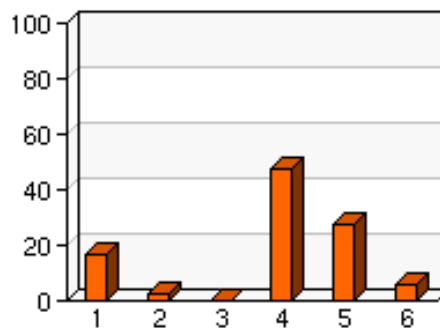
14. Hoe vaak ruilen de pedagogische medewerkers hun diensten met een andere pedagogisch medewerker?

		value	#	%
1	bijna niet	1	34	38.64
2	1 keer per persoon per jaar	2	4	4.55
3	1 keer per persoon per kwartaal	3	19	21.59
4	1 keer per persoon per maand	4	13	14.77
5	1 keer per persoon per week	5	4	4.55
6	weet niet	6	14	15.91
Gemiddeld:		2.9		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



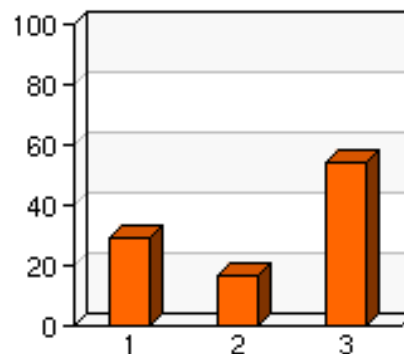
15. Worden pedagogisch medewerkers uitgewisseld tussen vestigingen?

		value	#	%
1	ja, vrij veel, en gaat eenvoudig	1	15	17.05
2	ja, vrij veel, maar geeft veel extra administratief werk	2	2	2.27
3	bijna niet, omdat het administratief veel werk is	3	0	0.00
4	bijna niet, omdat het niet nodig of wenselijk is	4	42	47.73
5	nee, nooit	5	24	27.27
6	weet niet	6	5	5.68
Gemiddeld:		3.8		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



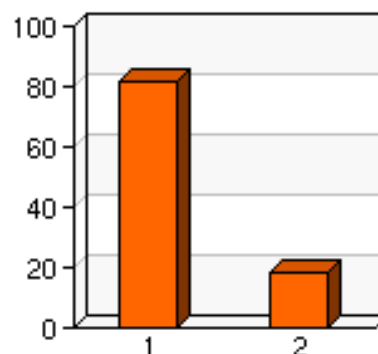
16. Is uw organisatie HKZ gecertificeerd?

		value	#	%
1	ja, certificaat behaald	1	26	29.21
2	nog niet, in voorbereiding	2	15	16.85
3	nee	3	48	53.93
Gemiddeld:		2.2		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



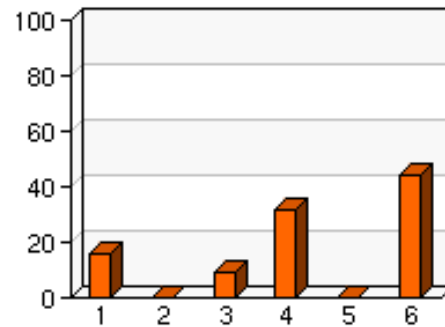
17. Worden er op regelmatige basis klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd?

		value	#	%
1	ja	1	72	81.82
2	nee	2	16	18.18
Gemiddeld:		1.2		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



18. Onder welke rechtsvorm valt uw organisatie?

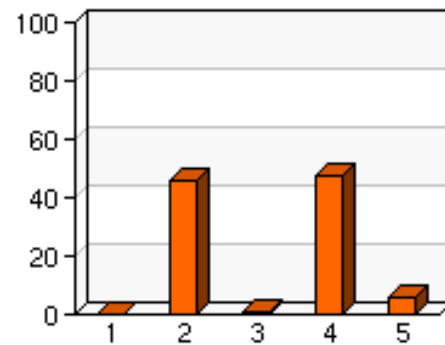
		value	#	%
1	eenmanszaak	1	14	15.73
2	maatschap	2	0	0.00
3	vennootschap onder firma	3	8	8.99
4	besloten vennootschap	4	28	31.46
5	naamloze vennootschap	5	0	0.00
6	stichting of vereniging	6	39	43.82
Gemiddeld:		4.3		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		0		
Aantal reacties:		89		



19. Wat zou voor uw organisatie een reden zijn om klanttevredenheidsonderzoek uit te gaan voeren?

19-1.

		value	#	%
1	verplichting volgens de HKZ	1	0	0.00
2	inzicht in de verwachtingen en wensen van ouders	2	40	45.45
3	onderscheiden van concurrenten	3	1	1.14
4	kwaliteitswaarborg / verbetering	4	42	47.73
5	anders	5	5	5.68
Gemiddeld:		3.1		
N.v.t.:				
Onbeantwoord:		1		
Aantal reacties:		89		



19-2. Indien anders, namelijk:

Results in appendix A