



Bestuurlijke informatievoorziening

OPGAVEN



Noordhoff Uitgevers

Willem Leijnse

Vierde druk

Bestuurlijke informatie- voorziening Opgaven

W. Leijnse

Vierde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen | Houten

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs,
Antwoordnummer 13, 9700 VB Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

0 1 2 3 4 5 / 15 14 13 12 11

© 2011 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-84703-6
ISBN 978-90-01-79599-3
NUR 786

Woord vooraf

Voor u ligt het opgavenboek dat hoort bij het studieboek *Bestuurlijke informatievoorziening*. Dit boek is vooral bestemd voor hen die zich voorbereiden op het examen voor het Praktijkdiploma Bestuurlijke Informatievoorziening (PDBIV). Daarnaast is het ook geschikt voor hbo-studenten.

Een belangrijke voorwaarde om de vraagstukken met succes te kunnen maken is het goed bestuderen van de stof uit het studieboek *Bestuurlijke informatievoorziening*. Door te oefenen met de opgaven uit dit opgavenboek, kan de theorie in concrete situaties worden toegepast.

Het opgavenboek is opgebouwd uit twee delen. In het eerste deel kunt u oefenen met de theorie uit het studieboek. Bij ieder hoofdstuk vindt u eerst een aantal kennisvragen en vervolgens een aantal casussen om uw inzicht in de materie te toetsen. Het eerste deel sluit af met hoofdstuk 9, waarin alle theorie nog een keer terug komt in een groot aantal geïntegreerde casussen. Veel van deze casussen zijn bewerkte opgaven uit SPD- en Nivra-examens; deze zijn goed te maken door de goed voorbereide PDBIV-student.

Het tweede deel van het boek is een examentraining. In dit deel kan aan de hand van complete examens van de afgelopen jaren uitgebreid geoefend worden met de materie.

De opbouw van het boek sluit aan bij de vorm van het PDBIV-examen. Het examen duurt drie uur en bestaat uit theorievragen waarvoor 40 punten kunnen worden behaald. Daarnaast zijn er drie casussen waarvan u er twee moet beantwoorden. Per casus kunnen 30 punten worden behaald.

Docenten kunnen via de website www.bestuurlijkeinformatievoorziening.noordhoff.nl de uitwerkingen downloaden van alle opgaven en de examentrainingen. Ook zijn op de website powerpointpresentaties te vinden per hoofdstuk en een groot aantal handreikingen voor de behandeling van de theorie en de opgaven.

Reacties van gebruikers van het opgavenboek worden bijzonder op prijs gesteld en kunnen via de uitgever naar voren gebracht worden. Mail naar info@noordhoff.nl, of schrijf naar: Noordhoff Uitgevers bv, t.a.v. mevr. M. Gierveld, Postbus 58, 9700 MB Groningen.

Berkel-Enschott, januari 2011
Drs. Willem Leijnse RA
w.leijnse@hotmail.com

Inhoud

DEEL 1

Oefeningen per hoofdstuk 7

- 1 Organisatie, informatie en bestuurlijke informatievoorziening 8**
 - Kennisvragen 8
 - Casussen 9
- 2 Interne controle en interne beheersing 12**
 - Kennisvragen 12
 - Casussen 13
- 3 Inkopen 15**
 - Kennisvragen 15
 - Casussen 16
- 4 Voorraden 20**
 - Kennisvragen 20
 - Casussen 21
- 5 Verkopen 25**
 - Kennisvragen 25
 - Casussen 26
- 6 Liquide middelen en personeel 32**
 - Kennisvragen 32
 - Casussen 32
- 7 Handel en dienstverlening 35**
 - Kennisvragen 35
 - Casussen 36
- 8 Productiebedrijven 39**
 - Kennisvragen 39
 - Casussen 40
- 9 Geïntegreerde casussen 43**
 - 9.1 All sports bv 43
 - 9.2 Honka bv 44
 - 9.3 Campus bv 45
 - 9.4 Ecowood bv 46
 - 9.5 Doors bv 47
 - 9.6 Handelsdrukkerij 49

- 9.7 Typologie 50
- 9.8 Betonmortelfabriek 50
- 9.9 Hotel Boszicht 51
- 9.10 Blind bv Rolluiken 53
- 9.11 Goldhand sieraden bv 55
- 9.12 Transportbedrijf Herowi 56
- 9.13 Rijwiefabriek Swift 58
- 9.14 Boekhandel Lezeabc 60
- 9.15 AllinVAK bv 60

DEEL 2

Examentraining 63

- 10 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2004 64**
- 11 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening december 2004 67**
- 12 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2005 70**
- 13 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2006 74**
- 14 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2006 78**
- 15 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2007 82**
- 16 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2007 86**
- 17 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2008 89**
- 18 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2008 94**
- 19 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2009 98**
- 20 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2009 102**
- 21 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2010 107**
- 22 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening juni 2010 112**
- 23 Praktijkexamen Bestuurlijke informatievoorziening januari 2011 116**

DEEL 1

Oefeningen per hoofdstuk

1

Organisatie, informatie en bestuurlijke informatievoorziening

Kennisvragen

- 1.1** Welke fouten kunnen er in een organisatie optreden als de organisatie van de administratieve processen niet goed is geregeld?
- 1.2** Wat verstaat u onder bestuurlijke informatievoorziening?
Licht de belangrijkste elementen van dit begrip toe.
- 1.3** Wat verstaat u onder administratieve organisatie?
- 1.4** Wat verstaat u onder een organisatie?
Geef een voorbeeld.
- 1.5** Wat verstaat u onder een formele organisatie en wat onder een informele organisatie?
- 1.6** Noem de niveaus van leidinggeven in een organisatie.
Geef per niveau een voorbeeld.
- 1.7** Leg uit dat de verschillende niveaus van leidinggeven ieder hun eigen informatiebehoefte hebben.
Welke karakteristieken heeft ieder niveau?
- 1.8** Wat wordt bedoeld met de scope van informatie?
Welke betekenis heeft dit begrip voor de niveaus van leidinggeven?
Licht uw antwoord schematisch toe.
- 1.9** Waarop berust het onderscheid tussen gegevens en informatie?
Geef een voorbeeld waaruit blijkt dat wat voor de ene persoon een gegeven is, voor de andere persoon informatie kan zijn.
- 1.10** Welke soorten informatie kent u?
Geef per soort een korte toelichting met een voorbeeld.
- 1.11** Wat bedoelen we met het begrip 'kwaliteit van de informatievoorziening'?
- 1.12** Wat bedoelen we met het begrip 'kwaliteit van informatie'?
- 1.13** Wat bedoelen we met het begrip 'kwaliteit van het proces van informatievoorziening'?
- 1.14** Op welke componenten richt het begrip 'betrouwbaarheid' zich bij de kwaliteit van de informatie?
Geef per component een korte toelichting.
- 1.15** Op welke componenten richt het begrip 'betrouwbaarheid' zich bij de kwaliteit van het proces van informatievoorziening?
Geef per component een korte toelichting.
- 1.16** Waarom is interne beheersing binnen een onderneming belangrijk?
- 1.17** Welke bijdrage kan automatisering leveren aan de kwaliteit van de informatie?

- 1.18** Geef een verklaring van de begrippen 'boekhouden', 'administratie', 'administratieve organisatie' en 'bestuurlijke informatieverzorging'. Welk verband bestaat er tussen deze begrippen?
- 1.19** Door welke oorzaken kan een financieel informatiesysteem niet volledig in de informatiebehoeften voor het management voorzien?

Casussen

1.20 Autoservicebedrijf

Een autoservicebedrijf is gespecialiseerd in het uitvoeren van een beperkt aantal specifieke werkzaamheden:

- a het leveren en monteren van
- uitlaten
 - remblokken
 - banden
 - airconditioning.
- b het herstellen van carrosserieschades.

Naast de eigenaar werken in het bedrijf een zestal monteurs, die allen inzetbaar zijn voor de werkzaamheden. Onderdelen die veel gebruikt worden, worden in het magazijn in voorraad gehouden.

Het komt regelmatig voor dat de gemaakte afspraken met klanten niet worden nagekomen en dat de auto's op het afgesproken tijdstip niet klaar zijn. Gegeven prijsindicaties vooraf blijken structureel te laag te zijn. De eigenaar meent ook, dat wel eens vergeten wordt bepaalde werkzaamheden in rekening te brengen of dat deze op de verkeerde klant worden belast.

Vragen

- 1** Welk advies kan in dit verband aan de eigenaar uitgebracht worden?
- 2** Welke informatie heeft de eigenaar wekelijks nodig om zijn bedrijf op de juiste wijze te kunnen leiden?

Aanwijzing

De adviezen moeten vooral gezocht worden in de verbetering van de procedures in het bedrijf, zowel wat betreft de werkzaamheden als de vastlegging hiervan.

U moet vooral aandacht schenken aan de betrouwbaarheid van het bedrijfsproces en de interne beheersing op de gegevensverwerking. De interne beheersing moet zodanig georganiseerd zijn, dat de genoemde gebreken niet meer plaatsvinden en in voorkomende gevallen snel gesignaleerd worden.

Schenkt u aandacht aan:

- functiescheidingen
- acceptatie en planning van werkzaamheden
- kostprijscalculaties en facturering
- kwaliteit van de medewerkers
- voorraadbeheer
- volledigheid facturering
- controle op en door middel van de administratie.

1.21 Informatievoorziening Rijschool

Een rijschool geeft rijlessen met enkele typen personenauto's en vrachtauto's. Naast de eigenaar/directeur zijn bij het bedrijf werkzaam een administrateur met één medewerker, twee receptionistes en een tiental rij-instructeurs.

De rijlessen worden gegeven ter voorbereiding van het rijexamen. Dit examen wordt afgenomen door een extern bureau. Daarnaast worden er ook wel incidentele lessen gegeven. Hiervoor kan men zich melden bij de receptie. Voor de normale rijlessen geldt de volgende procedure.

Aanmelding

Aanmelding gebeurt bij de receptie of in overleg met de instructeur. Soms worden aanmeldingen afgewezen omdat het gewenste vervoermiddel niet beschikbaar is. Vervolglessen worden doorgaans in overleg met de instructeur afgesproken op vaste dagen.

Lesgeld

Het lesgeld is een vast bedrag per lesuur en moet na elke les worden betaald aan de instructeur. Cursisten die verhinderd zijn de afgesproken lessen te volgen, moeten deze lessen 24 uur van tevoren afzeggen, anders is het volledige lesgeld verschuldigd.

Naast de rijlessen worden er op een avond in de week theorielessen gegeven.

Deze lessen kunnen zonder afspraak, tegen betaling van een vast bedrag per avond worden bijgewoond.

Examen

Voor het rijexamen wordt de lesauto gebruikt tegen betaling van één lesuur. De cursisten nemen meestal het uur vóór het examen nog een rijles.

De oproepen voor het examen worden meestal kort van tevoren bekend. Dit brengt aanpassingen in de planning van de rijlessen met zich mee.

Vragen

- 1 Geef een overzicht van de informatiebehoefte. Maak daarbij een onderscheid tussen informatie die
 - dagelijks
 - wekelijks en
 - maandelijks verstrekt moet worden.
- 2 Wat verstaat u onder operationele informatie? Welke van de in vraag 1 genoemde informatie behoort tot deze categorie?
- 3 Wat verstaat u onder management informatie? Welke van de in vraag 1 genoemde informatie behoort tot deze categorie?
- 4 Op welke wijze moeten de ontvangsten van de les gelden door de instructeurs georganiseerd worden?

1.22 Kagro bv

Kagro bv, een groothandel in kantoor- en aanverwante artikelen, levert vele duizenden artikelen aan duizenden cliënten. Het bedrijf beschikt over een toonzaal inclusief verkoopruimte, een groot magazijn, een afzonderlijke ontvangstafdeling en een expeditieafdeling met een vijftal vrachtwagens voor het bezorgen van de goederen. Kagro heeft circa 50 medewerkers in dienst.

Onder de directeur, die zelf zorgt voor de inkoop, ressorteren:

- verkoop inclusief toonzaal
- magazijn
- administratie, inclusief (volledig) geautomatiseerde gegevens verwerking.

De artikelen worden in een zestal landen ingekocht. De levering is in de regel binnen zes weken, met incidenteel een uitloop tot twee maanden.

Voor de verkoop wordt om de twee jaar een catalogus samengesteld en elk half jaar een prijslijst aansluitend aan de catalogus. Circa 20% van de afzet wordt thuisbezorgd. Het resterende deel wordt door de cliënten zelf meegenomen. Bij thuisbezorgen wordt voor orders van €100 of lager een vast bedrag aan afleveringskosten in rekening gebracht.

De meeste afnemers betalen contant, circa 30% van de (bekende) afnemers betaalt op rekening (maandfacturering). Op de catalogusprijzen wordt zo nu en dan voor enkele artikelen korting verstrekt.

NB Met valutaproblemen hoeft geen rekening te worden gehouden.

Vragen

- 1** Geef een beschrijving van de informatiebehoeften van de directeur.
- 2** Welk maandoverzicht zou u willen verstrekken met betrekking tot de verkopen? Geef het model voor een dergelijk overzicht schematisch weer.