

Bijlage HAVO  
**2021**

tijdvak 1

**bedrijfseconomie**

Informatieboekje

## Informatiebron 1

---

### Kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren van het callcenter Super Mobile

<b>tabel 1</b>	<b>wegingsfactor</b>
a. de wachttijd voor de klant	3
b. het productief inzetten van medewerkers	1
c. de snelheid van de beantwoording van e-mail	5
d. de snelheid van het invoeren van abonnementswijzigingen	4
totaal wegingsfactoren	13

<b>tabel 2</b>	<b>rapportcijfer (op schaal van 1 - 10)</b>
1. het aantal dagen waarna een ontvangen e-mail wordt beantwoord	8
2. het aantal minuten in de wachtstand	7
3. het aantal ziektedagen van de medewerkers	2
4. het gemiddeld aantal dagen waarbinnen een mutatie verwerkt is	6

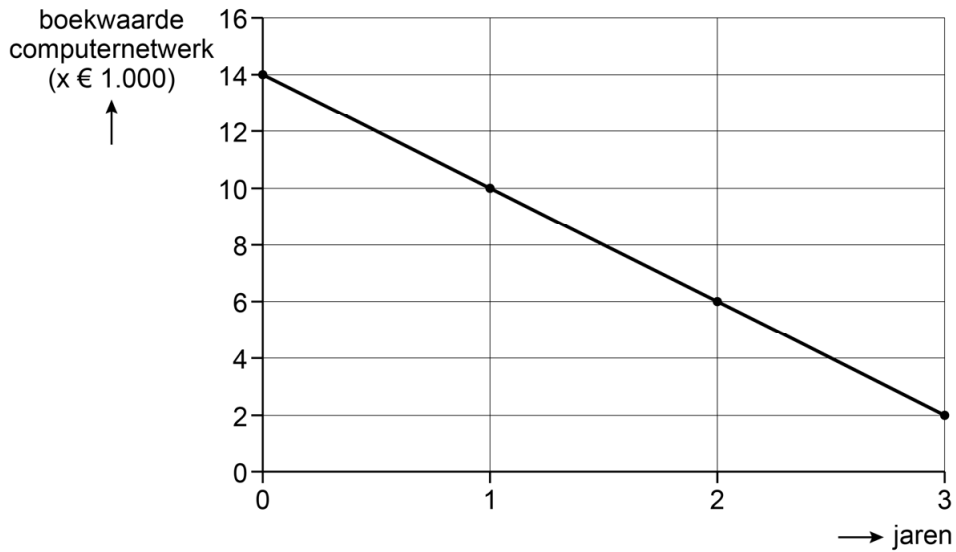
## Informatiebron 2

### Opbouw van het begrote resultaat en het gerealiseerde resultaat over het vierde kwartaal van 2020<sup>1)</sup> van het callcenter van Super Mobile

noot 1) Het kwartaal bestaat uit 13 weken.

	<b>begroot</b>	<b>gerealiseerd</b>
<b>opbrengsten</b>		
vergoeding van hoofdkantoor per klantcontact	€ 2,92	€ 2,92
<b>kosten</b>		
afschrijving computernetwerk	zie grafiek op bladzijde 4	zie grafiek op bladzijde 4
ICT ondersteuning	€ 1.000 per maand	€ 900 per maand
loonkosten medewerkers callcenter	brutoloon per uur: € 20 vakantiegeld: 8% van het brutoloon. sociale lasten werkgever: 15% van het brutoloon inclusief vakantiegeld. werkweek: 40 uur per fulltimebaan.	brutoloon per uur: € 20 vakantiegeld: 8% van het brutoloon. sociale lasten werkgever: 15% van het brutoloon inclusief vakantiegeld. werkweek: 40 uur per fulltimebaan.
reiskosten medewerkers callcenter	NS businesscard (zie tabel op bladzijde 4)	NS businesscard (zie tabel op bladzijde 4)
HRM ondersteuning	€ 50 per fulltime-medewerker per week	€ 45 per fulltime-medewerker per week
<b>resultaat</b>	€ 3.569,60 positief	€ ..... (vraag 7)
<b>overige gegevens</b>		
aantal klantcontacten	78.000	62.400
aantal fulltime-medewerkers	15	15

## Computernetwerk: de ontwikkeling van de boekwaarde van het computernetwerk tijdens de levensduur van 3 jaar



## Reiskostenvergoeding

NS businesscard

## Personeel

Werknemers van het callcenter wonen in Nederland en reizen met de trein tweede klas en OV (= openbaar vervoer)-fiets.

<b>tarief maandabonnement NS businesscard in 2020</b>	<b>voorwaarden</b>	<b>tweede klas</b>	<b>eerste klas</b>
met Trein Vrij-abonnement	voor een vast bedrag onbeperkt met de trein reizen door het hele land	€ 317	€ 535
met OV Vrij-abonnement	voor een vast bedrag onbeperkt met de trein en OV-fiets reizen door het hele land	€ 370	€ 589

### Het spaardeposito

Willem en Liesbeth hebben het gehele bedrag van € 55.000 van de in de loterij gewonnen geldprijs per 1 januari 2014 op een daarvoor nieuw geopend spaardeposito bij de Yapi Credi bank gestort. Voor dit spaardeposito geldt een vaste looptijd van tien jaar, waarop wel geld mag worden bijgestort, maar waaruit niet boetevrij geld mag worden opgenomen. Als er toch geld wordt opgenomen, dan is de boete 1% van het opgenomen bedrag voor elk jaar dat dit bedrag nog vast zou hebben gestaan. De boete wordt direct op dezelfde dag ingehouden op het spaarsaldo.

De bank vergoedt 2% samengestelde interest per jaar. De interest wordt jaarlijks op 31 december op het spaardeposito bijgeschreven. Willem en Liesbeth hebben tot 31 december 2020 geen opnames uit het spaardeposito gedaan. Wel hebben ze € 5.000 op 1 januari 2016 bijgestort.

## Informatiebron 4

---

### De huurtoeslag

Bij het bepalen van de hoogte van de huurtoeslag in een jaar kijkt de Belastingdienst naar

- het gezamenlijke inkomen van de bewoners in dat jaar,
- de hoogte van de maandelijkse huur in dat jaar en
- het gezamenlijke vermogen van de bewoners op 1 januari van dat jaar.

Wanneer het gezamenlijke vermogen meer bedraagt dan € 60.720, dan is er in geen enkele situatie nog recht op huurtoeslag.

Het jaarinkomen in 2020 van Willem is € 22.000 en van Liesbeth € 6.000. De maandelijkse huur van de woning van Willem en Liesbeth bedraagt € 600.

In onderstaande tabel is de hoogte van de maandelijkse huurtoeslag in het jaar 2020 opgenomen. De huurtoeslag hangt af van de hoogte van het gezamenlijk jaarinkomen en de maandelijkse huur.

getallen x € 1					
huur → jaarinkomen ↓	500	550	600	650	750
22.000	228	261	293	298	0
24.000	190	222	255	259	0
26.000	148	180	213	218	0
28.000	103	135	168	173	0
30.000	55	80	120	125	0

## Informatiebron 5

---

### De schenkbelasting

Hoeveel schenkbelasting u moet betalen, hangt af van de relatie met de schenker en de vrijstellingen.

<b>waarde schenking (€)</b>	<b>partner en kinderen betalen over de waarde</b>	<b>kleinkinderen en verdere afstammelingen betalen over de waarde</b>	<b>overige personen betalen over de waarde</b>
0 – 124.726	10%	18%	30%
124.727 en meer	20%	36%	40%

### Vrijstellingen

<b>U krijgt het geld van</b>	<b>U beslist zelf wat u ermee doet. Dan is de jaarlijkse vrijstelling (€)</b>	<b>U gebruikt het voor een koophuis. Dan krijgt u eenmalig tijdens uw leven een vrijstelling van (€)</b>
uw ouders	5.428	102.010
iemand anders	2.173	102.010

*bron: Belastingdienst*