

# Examen AA

## ICAIS2

DATUM: 17 januari 2023

TIJD: 10.30 – 13.30 uur

### Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 11 opgaven; in totaal 6 pagina's inclusief voorblad. Controleer of dit examen compleet is!
- Vermeld uw naam op het uitwerkingenpapier en nummer de pagina's.
- Lees de vragen eerst rustig door voordat u antwoord geeft.
- Schrijf duidelijk en gebruik uitsluitend een zwart- of blauwschrijvende pen! Geef duidelijk aan welk antwoord bij welke vraag hoort. (uitwerkingen in een andere kleur of met potlood worden niet beoordeeld)
- Motiveer steeds uw antwoord. Aan onvoldoende gemotiveerde antwoorden worden geen punten toegekend.
- Geef niet meer antwoorden dan er worden gevraagd. Als er bijvoorbeeld drie redenen worden gevraagd en u geeft er meer dan drie, dan worden alleen de eerste drie gegeven antwoorden beoordeeld.
- Bent u klaar met uw examen, lever uw examen inclusief uw uitwerkingen- en kladpapier volledig in.

### Hulpmiddelen:

- Toegestane hulpmiddelen: GEEN

Veel succes toegewenst!

## **Home Decoratie Groep (HDG)**

### **Algemeen**

HDG is een organisatie welke er op is gericht om hun klanten in staat te stellen om van hun huis hun thuis te maken. HDG is het bedrijf achter de woonretailers (merken) Sonex en Kwanta met eigen winkels in Nederland en België. Al ruim 100 jaar vernieuwing, kwaliteit en service voor een betaalbare prijs.

Iedere dag opnieuw zetten vele medewerkers zich in om met hun merken de beloftes aan hun klanten waar te maken. Dit doen ze door de centrale operatie achter beide merken zo efficiënt mogelijk te organiseren en gezamenlijk te investeren in technologie en systemen. Mede door deze gezamenlijke ontwikkel- en inkoopkracht zorgen ze er voor dat beide merken helemaal van deze tijd zijn en met altijd scherpe prijzen.

### **Missie**

*Iedereen laten genieten van een comfortabel, stijlvol thuis door het aanbieden van een uitgebreid product- en dienstenaanbod van hoge kwaliteit voor een betaalbare prijs.*

Altijd dichtbij; HDG is met 280 fysieke winkels, 4 online platforms en 4.200 medewerkers altijd dichtbij haar klanten.

### **Sonex**

Sonex stelt haar klanten in staat een warm en gezellig huis te creëren, met onder andere banken, boxsprings en accessoires. Gemakkelijk op te halen in de winkels of indien gewenst thuisbezorgt. Sonex heeft in totaal 170 winkels in Nederland en België.

### **Kwanta**

Met haar 110 fysieke winkels biedt Kwanta haar klanten de beste en meest actuele wand-, raam en vloerproducten om hun huis volledig aan te kleden geïnstalleerd door professionals, voor de laagst mogelijke prijs.

### **Organigram**

HDG opereert als servicekantoor en heeft voor de merken twee hoofdkantoren ingericht, te weten voor Sonex in Raamsdonksveer en voor Kwanta in Tilburg. Per hoofdkantoor zijn de volgende afdelingen te onderscheiden;

- Inkoop
- Magazijn en distributie
- Verkoop en commercie
- Finance en Control
- Automatisering
- Data analisten
- HRM

Door nauwe samenwerking wordt binnen HDG efficiency behaald op aspecten zoals o.a. inkoop, distributie (ritten bundelen), data analyse. Hierdoor kan de prijs voor de consument laag worden gehouden.

### Inkoop

Het assortiment van de winkels omvat een brede range van artikelen van kleine accessoires tot grote elementen. Inkopen worden per merk gedaan door de inkoopafdeling en worden ingekocht over de gehele wereld. Dagelijks zijn de inkopers op pad om op zoek te gaan naar mooie en nieuwe producten voor een betaalbare prijs.

### Magazijn

Opslag vindt in eerste instantie plaats in het centraal magazijn van Sonex (Raamdonksveer) of Kwanta (Tilburg). Het komt wel eens voor dat er producten tussen de verschillende merkmagazijnen wordt uitgewisseld aangezien deze dan dezelfde producten betreft. Vanuit het centraal magazijn worden producten uitgeleverd aan 3 distributiecentra verdeeld over verschillende locaties in Nederland. Er is één magazijnmeester per merk aangesteld om de magazijnen te beheren.

### Winkels

In totaal zijn er 280 fysieke winkels waar de producten worden verkocht. Dit betreft een diversiteit aan producten van kleine accessoires tot grote artikelen. In iedere winkel bestaat de mogelijkheid om de producten thuis te laten bezorgen. Tevens bestaat er de mogelijkheid om online te winkelen. De klant plaatst via de website een bestelling en kan de producten in de winkel ophalen of thuis laten bezorgen.

In het online winkelmandje of in één van de winkels worden de bezorgkosten exact uitgerekend. Dan weet de klant precies waar die aan toe is. Voor het verzendklaar maken, controleren en afleveren van de bestelling betaalt de klant bezorgkosten welke variëren van € 6,- tot maximaal € 49,- per bestelling afhankelijk van het gewicht, de afmeting en de manier van leveren. Als het een pakket voor grote artikelen betreft dan de klant zelf een gewenste bezorgdatum aangeven.

**A. Beschrijf de volgende onderdelen van de Administratieve Organisatie van HDG (totaal 50 punten)**

1. Benoem **twee** typologieën welke bij de HDG te onderkennen zijn, inclusief drie bijbehorende steun-/aanknopingspunten voor de volledigheid van de opbrengstverantwoording ( **6 punten**)
2. Beschrijf **vijf** AO-relevante risico's (attentiepunten), de gevolgen hiervan, alsmede twee interne beheersingsmaatregelen per genoemd risico ter beheersing van deze risico's. Hanteer in uw antwoord de volgende structuur: **(10 punten)**

Risico/attentiepunt	Gevolg	Interne beheersmaatregelen (twee maatregelen per risico)
---------------------	--------	--

3. Beschrijf **vijf** specifieke richtlijnen voor HDG. De richtlijnen dienen gerelateerd te zijn aan de door u genoemde attentiepunten **(4 punten)**
4. Beschrijf de AO processen van de volgende onderdelen (duidelijk dient te worden vastgelegd wie, doet wat, waarin en waarmee **(totaal 30 punten)**;
  - a) Inkoopproces ( **6 punten**)
  - b) Voorraadinventarisatie;
    1. Welke voorraadinventarisatiemethode is hier van toepassing **(2 punten)**
    2. Benoem de voorwaarden welke van toepassing zijn om deze methodiek te mogen toepassen **(4 punten)**
    3. Beschrijf de voorraadinventarisatie aan de hand van de door u geadviseerde methode voor HDG **(5 punten)**
  - c) Verkopen winkels;  
Geef een beschrijving voor de volledigheid van de opbrengsten voor het thuisbezorgen van producten uit de fysieke winkels **(5 punten)**
  - d) Beschrijf **zes** relevante verbandscontroles (2 per bovengenoemde procesbeschrijving) **(8 punten)**

## B. Managementinformatie (totaal 10 punten)

5. Welke managementinformatiebehoefte heeft het management; deel deze in naar strategische (3 items noemen), tactische (2 items noemen), operationele (2 items noemen) en governance-informatie (3 items noemen)? (10 punten)

## C. COSO model (totaal 15 punten)

### Vervolgcasus

Op dit moment komen er signalen binnen bij de directie dat er ontevredenheid heerst onder het personeel. Het personeel geeft aan dat de werkdruk oploopt door onderbezetting en de klanten welke veeleisender worden. Waar voorheen nog een stapje extra werd gezet voor elkaar en de klant is dit nu steeds minder. De sfeer is niet meer zoals voorheen en het "familiegevoel" wordt niet meer zo ervaren. De directie heeft werkgeluk en werkplezier hoog in het vaandel staan en wil hier graag mee aan de slag.

De directie van HDG heeft daarom ook de volgende **doelstelling** geformuleerd:

- Medewerkers ervaren hun werkplezier (werkgeluk) binnen HDG als minimaal een 8 op een schaal van 10.

De directie vraagt aan hoofd Finance en Control om onderstaande vragen, gegeven de doelstelling, in te richten volgens COSO ICF 2013. Enkel casus specifieke antwoorden worden gehonoreerd.

6. Geef voor het component Control Environment **vier** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component (4 punten)
7. Benoem bij het component Risk Assessment **twee** verschillende risico's (4 punten)
8. Geef bij het component Control Activities **vier** concrete maatregelen, welke gericht zijn op de hierboven genoemde risico's bij Risk assessment (4 punten)
9. Geef bij het component Monitoring **drie** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component (3 punten)

## D. Advies Administratieve Organisatie (totaal 20 punten)

### Vervolgcasus

De laatste tijd krijgen de verkopers in de winkel en de klantenservice steeds vaker de vraag vanuit klanten of er een mogelijkheid bestaat dat hun vloer- en of raambekleding thuis wordt gereinigd. De directie wil graag inspelen op deze behoefte vanuit de markt en wil deze schoonmaakservice gaan aanbieden.

De directie wil een mobiele stomerij opzetten zodat medewerkers met bussen langs de klanten kunnen rijden voor het reinigen van vloer-/wand- en raambekleding. De service is voor iedereen, dus ook voor klanten welke niet de producten bij de winkels van HDG hebben gekocht.

10. Schrijf een advies aan de directie van HDG omtrent de aanpassingen/aanvullingen voor de inrichting van de AO bij het opzetten van een mobiele stomerij. Benoem hierbij 10 elementen. In het advies mogen maximaal 4 elementen betrekking hebben op de randvoorwaarden. (Max 8 punten voor randvoorwaarden, overige elementen 12 punten)

## E. Informatietechnologie (totaal 5 punten)

11. Benoem **drie application controls** die relevant zijn voor de winkel verkoop bij de merken van HDG. Motiveer kort waarom deze Application controls relevant zijn voor fysieke winkelverkoop. **(5 punten)**