

Uitwerking tentamen ICAIS2 juni 2021

Casus Waterrijk BV

Vijftien jaar geleden werd bungalowpark Waterrijk opgericht, gelegen in een waterrijke omgeving in het noorden van het land. Ondanks hevige concurrentie in de directe omgeving is Waterrijk inmiddels uitgegroeid tot een modern en succesvol recreatiecentrum. Door overnames zijn in de loop van de tijd meerdere bungalowparken aangekocht, ook in Duitsland. De ligging in een waterrijke omgeving is bij de aankoop van nieuwe bungalowparken een van de criteria geweest. Op ieder bungalowpark zijn ongeveer 300 bungalows van verschillende klassen aanwezig, en staan aan klanten een aantal faciliteiten gratis ter beschikking, zoals een zwembad en een recreatieruimte. Indien de badmeester hierom vraagt kan aan de hand van de chipcard, benodigd voor toegang tot het park en de bungalow, aangetoond worden dat er terecht gebruik wordt gemaakt van het zwembad. Op deze chipcard staan, naast de namen van de gasten, ook het bungalownummer en de verblijfsduur.

Naast bovengenoemde faciliteiten heeft ieder park ook horecavoorzieningen. Een snackbar voor het afhalen van eten (friet, pizza e.d.) en een restaurant waar à la carte gegeten kan worden. Bij beide horecavoorzieningen dient contant afgerekend te worden.

Naast de directeur zijn ongeveer 120 medewerk(st)ers werkzaam bij Waterrijk. In het hoogseizoen vindt verdubbeling plaats van de personeelsbezetting, waarbij bij voorkeur gebruik wordt gemaakt van uitzendkrachten.

De volgende afdelingen zijn te onderscheiden binnen Waterrijk:

- Reservering;
- Facturering;
- Receptie;
- Inkoop;
- Horeca;
- Finance en Control;
- Automatisering;
- Technische Dienst;
- Schoonmaak.

De bungalows worden gedurende het gehele jaar verhuurd. De tarieven variëren per bungalowklasse, per seizoen en per verhuurperiode. De gebruikelijke verhuurperioden zijn weekend, week en midweek. Om de verhuur in het laagseizoen te stimuleren worden regelmatig acties georganiseerd. Bij deze acties gelden speciale prijzen.

Huur van de bungalows is alleen mogelijk na reservering door de klant. Klanten kunnen alleen online een reservering plaatsen. Wel heeft Waterrijk een telefonische helpdesk voor eventuele vragen. Direct na de reservering wordt 25% van de huurprijs in rekening gebracht. Dit bedrag moet binnen 14 dagen worden betaald. Het restant (75%) moet uiterlijk vier weken voor de incheckdatum worden voldaan. Bij reservering binnen vier weken voor de incheckdatum dient het volledige bedrag (100%) te worden betaald.

Indien aan bovengenoemde betalingsverplichting niet wordt voldaan, vervalt de reservering waarbij geen restitutie van de eventuele aanbetaling van 25% plaatsvindt. Bij annulering vier weken voor de incheckdatum vindt ook geen restitutie van de 100% aanbetaling plaats.

Bij aankomst moeten de klanten zich melden bij de receptie, en ontvangen ze vervolgens een chipcard voor toegang tot de het park via een slagboom en de toegang tot de gehuurde bungalow. In het totaalbedrag op de factuur, wat de klanten vooruitbetalen, zit ook een waarborgsom. Na het vertrek worden eventuele schades in en aan de bungalow met de waarborgsom verrekend. De klant ontvangt naar aanleiding hiervan een creditfactuur van Waterrijk. Het aldus bepaalde bedrag wordt vervolgens op de bankrekening van de klant gestort.

Door medewerk(st)ers van de afdeling Schoonmaak worden de bungalows na afloop van een verhuurperiode gereinigd. Tevens houden deze medewerk(st)ers een registratie bij van door hen geconstateerde schades.

A. Beschrijf de volgende onderdelen van de Administratieve Organisatie van Waterrijk bv (totaal 50 punten)

Vraag 1: 6 punten

Noem de **twee** typen van Waterrijk volgens het typologiemodel van Starreveld, en noem per typologie **twee** daarbij behorende steunpunten voor het waarborgen van de volledigheid van de opbrengstverantwoording.

Verhuur van bungalows: dienstverlening met specifieke reservering van capaciteit.

- Maximale capaciteit
- Leegstandscontrole
- Rapporten schoonmaak afdeling
- Geautoriseerde tariefstructuur
- Reserveringenbestand

Horeca voorzieningen: dienstverlening met doorstroming van eigen goederen.

- Verbanden in geld-/goederenbeweging
- Normen (receptuur)
- Prijzen van de drank en het eten
- Kasprocedures voor contante verkopen

Het zwembad is gratis, dus dat geen aparte typologie.

Typologie 1 pnt, per steunpunt 1 punt.

Vraag 2: 8 punten

Noem **vier** casus specifieke Kritische Succesfactoren (KSF) en per KSF **één** bijbehorende Prestatie-indicator (PI) voor de **verhuur van de bungalows**. Verdeel de KSF en de PI over de vier perspectieven van de Balanced Scorecard.

KSF	PI
Klant	
Klanttevredenheid	% tevreden, % terugkomst, aantal klachten
Ligging van de bungalowparken in een waterrijke omgeving	Aanbod van watersportactiviteiten in de omgeving
Intern	
Aanbod en kwaliteit van de geboden faciliteiten op de parken	Aantal positieve feedback van gasten
Inrichting en niveau van luxe van de bungalows	Kosten voor inrichting en feedback gasten

Financieel	
Bezetting bungalows	% bezetting
Reserveringen bungalows	% per periode
Onderhoud en renovaties bungalows	Gemiddelde kosten per bungalow
Innovatie	
Nieuwe diensten	Aantal per jaar
Investerings in duurzame bungalows	Investeringsbegroting

1 pnt per KSF en 1 punt per PI (PI moet meetbaar zijn).

Vraag 3: 6 punten

Noem **zes** casus specifieke attentiepunten versus risico's voor de inrichting van de administratieve organisatie van Waterrijk met betrekking tot de **verhuur van de bungalows**.

Attentiepunt	Risico
verhuurprijzen per bungalow afhankelijk van de klasse, het seizoen, de verhuurperiode	verschuivingsgevaar verantwoording van hoge prijzen naar lage prijzen; onvolledige omzetverantwoording
acties voor stimulering verhuur in het laagseizoen	verschuivingsgevaar verantwoording van hoogseizoen naar laagseizoen; onvolledige omzetverantwoording.
verhuur van bungalows (capaciteit)	niet verantwoord van verhuurde bungalows (juistheid leegstand). onvolledige omzetverantwoording
geen terugbetaling van aanbetaling bij annulering	niet verantwoord van aanbetalingen bij annulering; onvolledige omzetverantwoording
betaling van 25% bij annuleringen (aanbetaling)	verhuur (100%) verantwoord als annulering (25%); onvolledige omzetverantwoording.
waarborgsommen	niet verrekenen van schades; voorkomen van de kosten
seizoen gevoeligheid (planning)	overboeking en onderbezetting
termijnfacturering	tijdigheid van de ontvangsten en niet versturen van de tweede factuur; rentederving en onvolledige omzetverantwoording
inhuur uitzendkrachten in het hoogseizoen	juistheid kosten uitzendkrachten
klanten hebben toegang tot het online reserveringssysteem	betrouwbaarheid en beveiliging van gegevens

De lijst is niet limitatief, overige attentiepunten/risico's ter beoordeling corrector. (1 punt per goed attentiepunt/risico)

Vraag 4: 5 punten

Noem **vijf** casus specifieke richtlijnen voor de verhuur van de bungalow en **vijf** casus specifieke richtlijnen voor de horecavoorzieningen.

Verhuur van bungalows:

- het reserveren van bungalows
- bepaling van verhuurtarieven
- factureringsprocedures
- annuleringsprocedures
- leegstandscontrole
- schoonmaken van de bungalows
- klachtenprocedures
- in- en uitcheckprocedures
- inhuur uitzendkrachten
- afnemen van enquêtes onder klanten

Horecavoorzieningen:

- Kasprocedures
- Restaurantinrichting
- Assortiment aan eten en drinken
- Bevoegdheden inkopers
- Kwaliteitseisen bij inkoop
- Inventarisatie kas en voorraden drank en eten
- Klachtenprocedures
- Klantbenadering (service)
- Vaststellen van prijzen van gerechten en drank
- Vernietiging van bedorven producten (over houdbaarheidsdatum)
- Bewaren van de goederen
- Eigen gebruik medewerk(st)ers
- Bepalen van receptuur (normen)

De lijst is niet limitatief, overige casusspecifieke richtlijnen ter beoordeling corrector. (½ punt per goede richtlijn, na beneden afronden).

Vervolgcasus

Wanneer een klant online een reservering maakt bij Waterrijk is een juiste en volledige registratie van de klantgegevens belangrijk.

Vraag 5: 6 punten

Geef **één Application Control** die de volledige registratie van de klantgegevens waarborgt en geef **twee Application Controls** die de juistheid van de klantgegevens waarborgen. Licht het antwoord kort toe.

Volledigheid van de klantgegevens

- Volledigheidscontrole: een aantal velden zijn verplichte invoervelden. Wanneer de klant deze niet heeft ingevuld wordt de aanvraag geweigerd met het verzoek de verplichte velden in te vullen.

Juistheid van de klantgegevens

- Logische controle: de datum van vertrek ligt achter de datum van aankomst.
- Field check/format check: de geboortedatum voldoet aan een bepaald formaat (b.v. *ddmmyyyy*)
- Bestaanscontrole: gecontroleerd wordt of een ingevoerde postcode wel bestaat.

Meerdere voorbeelden zijn mogelijk, ter beoordeling van docent. 3 x 1 pnt voor application control en 3 x1 punt voor toelichting.

Vraag 6: 19 punten

Maak een procesbeschrijving voor de **verhuur van bungalows**. Besteed hierbij aandacht aan de **volgende** aspecten (annuleringen en vertrek van de gasten hoeft dus **niet** uitgewerkt te worden):

LET OP: BETREFT EEN LEIDRAAD TOT UITWERKING VOOR DOCENTEN. STUDENTEN DIENEN OP TE NEMEN WIE (FUNCTIESCHEIDING), DOET WAT (CONCRETE HANDELING), WAARMEE (INFORMATIE), WELKE VASTLEGGING!

a) Inhoud reserveringenbestand (2 punten)

In het reserveringenbestand zijn alle bungalows onderverdeeld per park doorlopend genummerd. Ook is per bungalow alle relevante informatie opgenomen, zoals grootte, status van onderhoud, tarief per weekend/ midweek / week, beschikbaarheid (datum), bezetting (aantal personen) en datum.

b) Reserveringen (2 punten)

Bij de online boeking vult de huurder zelf de velden van het reserveringenbestand in. Na het geven van akkoord (inclusief een akkoord voor de algemene voorwaarden) krijgt iedere reservering automatisch een doorlopend reserveringsnummer. Na het invullen van alle velden in het reserveringenbestand en het geven van akkoord verandert ook de statuscode van de betreffende bungalow van 'beschikbaar' naar 'bezet' in het reserveringenbestand. De huurder krijgt een bevestiging van de boeking via de mail met de hierbij ook de reserveringsvoorwaarden.

c) Facturering (2 punten)

Op basis van de wijziging van statuscode (beschikbaar naar bezet) genereert het reserveringsbestand naast een bevestigingsmail aan de huurder, ook automatisch

een eerste termijnfactuur (25% van de huursom) of een slotfactuur (100% bij boeking binnen vier weken voor de incheckdatum). Hierbij worden de debiteurenadministratie en de omzet automatisch opgeboekt in de financiële applicatie.

Systeemsignalering leidt tot ook automatisch tot een gegenereerde tweede termijnfactuur (75% plus waarborgsom) met automatische opboeking van de openstaande waarborgsommen, debiteurenadministratie en omzet (financiële applicatie).

Een medewerker van de administratie controleert de facturen en draagt zorg voor verzending. Systeemsignalering bij niet tijdige betaling leidt tot een automatisch gegenereerde aanmaning via de mail.

Geen betaling na een aanmaning wordt door het systeem automatisch gesignaleerd en leidt tot een mail aan de klant, met verwijzing naar de reserveringsvoorwaarden, waarin de reservering ongedaan wordt gemaakt. Automatische aanmaak van deze brief leidt tot verandering statuscode in reserveringenbestand van 'bezet' in 'beschikbaar'.

d) Aankomst gasten (2 punten)

Bij het inchecken van de gasten bij de receptie vindt invoer van het reserveringsnummer plaats door de receptiemedewerker(st)er. Hierna matcht de computer de gegevens van de klant (naam en reserveringsnummer) met het reserveringenbestand; bij een match wordt door de receptiemedewerker(st)er een chipcard aangemaakt voor toegang tot het park en de bungalow. Iedere aangemaakte chipcard wordt automatisch geregistreerd in het reserveringenbestand.

e) Terugbetaling waarborgsommen (2 punten)

Na het uitchecken van gasten van de bungalows bij de receptie wordt automatisch een creditfactuur aangemaakt voor de waarborgsommen op grond van de geregistreerde vertrekdatum in het reserveringenbestand. Een medewerker van de financiële administratie checkt de status van schade in de schoonmaakrapporten alvorens de creditfactuur, eventueel na correctie in verband met schade, naar de klant te verzenden. Na verandering van statuscode in 'akkoord' wordt de creditfactuur automatisch in het betaalproces meegenomen.

f) **Drie** maatregelen van interne controle gericht op de volledige verantwoording van de opbrengsten (6 punten)

Bepaling maximale capaciteit met aandacht voor capaciteitsuitbreiding of -inkrimping; invoer in het reserveringenbestand (invoercontrole) met integrale controle door het hoofd FenC aan de hand van besluiten directie, facturen aannemers, geldstroom e.d.

Medewerker(st)er FenC controleert op onregelmatige tijdstippen aan de hand van het reserveringenbestand de juistheid van de feitelijke leegstand van de bungalows (leegstandscontrole).

Aansluiting door hoofd FenC tussen de verhuurde bungalows volgens het reserveringenbestand en de schoon-maakoverzichten van de afdeling schoonmaak en de uitgegeven chipkaarten door de receptie.

Integrale controle op mutaties van de verhuurprijzen door het hoofd FenC in het prijzenbestand aan de hand van de geautoriseerde verhuurprijzen door de directie en/of controle op juistheid verhuurprijzen op de facturen, specifiek bij perioden met speciale aanbiedingen aan de hand van de geautoriseerde verhuurprijzen door de directie.

g) **Zes** verbandscontroles (3 punten)

- Maximale capaciteit – leegstand = bezetting bungalows
- Aantal uitgegeven chipkaarten=bezetting bungalows
- Bezetting bungalows x verhuurtarief = huuropbrengsten
- Huuropbrengsten x 25% = opboeking debiteuren (factuur voor aanbetaling)
- Huuropbrengsten x 75% % + waarborgsom = opboeking debiteuren (factuur voor restant)
- Afboeking debiteuren = opboeking liquide middelen
- Totaal aantal verhuurde vakantiewoningen = totaal aantal ontvangen waarborgsommen
- Aantal afgelopen huurperiodes vakantiewoningen = aantal terugbetaalde waarborgsommen (eventueel minus schade conform rapporten schoonmaakafdeling)

6 x ½ punt; na beneden afronden

B. Management informatie (totaal 10 punten)

Management informatie gaat om de beheersing (control) van processen en is op te splitsen in strategische-, tactisch/operationele- en governance informatie.

Onderstaande lijst is niet limitatief, overige informatiebehoefte ter beoordeling corrector. Op te leveren managementinformatie in relatie tot begroting en vorig jaar

Vraag 7: 3 punten

Noem **zes** verschillende strategische informatiebehoefte voor de **verhuur van de bungalows**.

- Economische ontwikkelingen
 - Trends op het gebied van vrijetijdsbesteding
 - Koopkracht van huurders
 - Branche-informatie, waaronder informatie over concurrentie
 - Wijzigingen in wet- en regelgeving met specifieke aandacht voor Arbo en bestemmingsplannen
 - Wijzigingen op de inkoopmarkt (aannemers, materiaalprijzen)
 - Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (o.a. onderhoudsmonteurs)
 - Ontwikkelingen op het van online reserveringen
- 6 x ½ punt (na beneden afronden)

Vraag 8: 5 punten

Noem **tien** verschillende tactisch/operationele informatiebehoeften voor de **verhuur van de bungalows**.

Inzake de posten van de resultatenrekening in relatie tot de begroting en voorgaand jaar per maand en per park:

- Omzet per bungalowklasse en periode (week/midweek/weekend)
- Opbrengsten van acties
- Schade aan bungalows door gasten
- Werkelijke bezettingsgraad bungalows
- Bezettingsgraad bungalows met betrekking tot de reserveringen komende periode
- Aantal malen dat gasten “terugkomen”
- Uitkomsten gehouden enquêtes onder gasten over kwaliteit, klantgerichtheid personeel, bereikbaarheid, inrichting bungalows en overige faciliteiten
- Personeelsverloop, ziekteverzuim
- Debiteuren incl. ouderdomsanalyse;
- Kosten per soort (personeel, onderhoud)
- Inhuur van uitzendkrachten (aantal en kosten)
- Aantal en opbrengst annuleringen (onderverdeeld naar 25% en 100%)

10 X ½ punt (na beneden afronden)

Vraag 9: 2 punten

Noem **vier** verschillende informatiebehoeften voor het onderdeel Governance.

- Zie de genoemde KSF en PI's genoemd onder vraag 2 (realisatie strategische doelstellingen)
- Beloningsgegevens directie
- Ontwikkeling van wet- en regelgeving zoals bestemmingsplannen

- Informatie over continuïteit en betrouwbaarheid van de automatisering, inclusief calamiteiten automatiseringssysteem
- Beleid duurzaam ondernemen
- Verzekeringsgegevens en afdekken risico's
- Managementletter/accountantsverslag accountant

4 x 1/2 pnt

C. COSO Model (totaal 15 punten)

Vervolgcasus

Het management van Waterrijk bereikt de laatste tijd signalen vanaf de werkvloer, uit verschillende parken, dat de sfeer onder het vaste personeel niet meer zo goed is. Waar voorheen sprake was van hechte en enthousiaste teams wordt er tegenwoordig veel gemopperd en enkele werknemers geven ook aan met tegenzin naar het werk te komen. Omdat dit alles niet bijdraagt aan de beoogde klantvriendelijkheid wil de directie actie gaan ondernemen.

De directie van Waterrijk heeft daarom in de directievergadering de volgende **doelstelling** geformuleerd:

- De medewerkerstevredenheid onder het vaste personeel bedraagt minimaal een 8 op een schaal van 10.

De directie vraagt aan het hoofd van de afdeling Finance en Control om aan de hand van onderstaande vragen voor de **gegeven doelstelling** COSO ICF 2013 in te richten:

Vraag 10: 4 punten

Geef voor de component Control Environment **vier** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component.

- Directie onderstreept in woord en daad het belang van medewerkers-tevredenheid.
- In de RvC zit een toezichthouder met kennis van HRM
- Beloningsstructuur is transparant en in overeenstemming met zwaarte en belang van der functie.
- De delegatie van bevoegdheden stemt tot tevredenheid van de betrokken werknemers.
- Bij de functioneringsgesprekken is de tevredenheid van de medewerker een onderwerp op de agenda
- Waterrijk biedt werknemers volop perspectief voor ontwikkeling zowel binnen als buiten de huidige functie in de vorm van een opleidingen en cursussen.

4 X 1 punt

Vraag 11: 4 punten

Geef voor de component Risk Assessment **twee** verschillende risico's.

- Leiding staat niet open voor suggesties om de medewerkerstevredenheid te verbeteren en heeft geen oog voor de risico's op het niet halen van de gewenste medewerkers tevredenheid.
 - Werkdruk loopt op door onderbezetting en het niet kunnen werven van uitzendkrachten.
 - Waterrijk biedt onvoldoende mogelijkheden voor zelfontplooiing
 - Te veel aandacht voor medewerkerstevredenheid kan op gespannen voet staan met de kosten die hiermee gemoeid zijn.
 - Veranderingen in de wensen van de medewerkers worden niet tijdig opgemerkt waardoor de medewerkerstevredenheid daalt.
- 2 x 2 pnt

Vraag 12: 4 punten

Geef voor de component Control Activities **vier** concrete maatregelen, die gericht zijn op de genoemde twee risico's bij Risk assessment.

- Periodiek werkoverleg met leiding en werknemers.
- Jaarlijks functioneringsgesprek met aandacht voor werknemerstevredenheid
- Scholing-, eventueel mogelijkheden voor outplacement met bijbehorende budgetten.
- Externe audits gericht op organisatiestructuur in combinatie met bevoegdheden per functie en de mentaliteit van de leiding
- Opstellen van richtlijnen met betrekking tot medewerkerstevredenheid.
- Klachtenprocedure voor medewerkers inclusief follow-up.

4 x 1 pnt

Vraag 13: 3 punten

Geef voor de component Information & Communication **drie** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component.

- Information:
 - % Medewerkerstevredenheid gespecificeerd naar onderdeel
 - % ziekteverzuim
 - Aantal klachten van medewerkers
- Communication:
 - Data en planning werkoverleg.
 - Data en onderwerpen functioneringsgesprek
 - Procedure meldpunt voor klachten.
 - Maatregelen verlaging werkdruk (b.v. inhuur uitzendkrachten)

3 x 1 punt

Meerder voorbeelden van een concrete invulling per component is mogelijk, ter beoordeling corrector. Ook de onderlinge samenhang tussen de componenten bij de uitwerking is van belang.

D. Advies Administratieve Organisatie (totaal 20 punten)

Vervolgcasus

De accountant van Waterrijk heeft in de managementletter aangegeven dat de kasprocedures met betrekking tot de contante afrekeningen van klanten in het restaurant niet op orde zijn, en dat hierdoor mogelijkheden tot fraude aanwezig zijn.

Omdat de directie geschrokken is van deze opmerking van de accountant wordt aan het hoofd van de afdeling Finance en Control gevraagd om een advies te schrijven over de inrichting van een kasprocedure in de restaurants.

Vraag 14: 10 punten

Schrijf het advies aan de directie over de inrichting van een kasprocedure in de restaurants.

De uitwerking dient als een advies geschreven te zijn. De volgende elementen dienen in dit advies meegenomen te worden:

- Aan het einde van de werkdag wordt vanuit het kassasysteem automatisch een overzicht gegenereerd van de ontvangen bedragen, gespecificeerd naar betaalwijze (contant of pin) per ober.
- Door het hoofd van het restaurant vindt samen met de ober de aansluiting plaats tussen de ontvangen gelden van de ober en de geregistreerde contante betalingen, rekening houdend met een vast bedrag aan wisselgeld in de portemonnee van de ober.
- Van deze aansluiting wordt een proces-verbaal opgesteld, dat wordt gedateerd en door beide ondertekend.
- De ober draagt het kasgeld over aan het hoofd van het restaurant, die dit opbergt in de kluis of afstort bij de bank.
- De administratie stelt vast dat de kasstortingen en de pinbetalingen volgens de bankafschriften overeenstemmen met de registratie in het kassasysteem/proces-verbalen.

5 x 2 punten

Vervolgcasus

Bij een aantal parken krijgt de directie van Waterrijk de vraag van gemeenten of het zwembad, tegen een vergoeding, ook niet opgesteld kan worden voor mensen uit de buurt van het park.

De directie wil aan deze vraag voldoen, omdat ze graag een goede relatie met de gemeenten wil onderhouden, en vraagt aan het hoofd van de afdeling Finance en Control om een advies te schrijven over de inrichting van het proces met betrekking tot de verkoop van de kaartjes en de toegang tot het zwembad. De kaartjes voor niet-gasten voor het zwembad kunnen bij de receptie van het bungalowpark gekocht worden door contante betaling per pin. Omdat niet-gasten toch in de buurt wonen is een reservering niet noodzakelijk.

Vraag 15: 10 punten

Schrijf het advies aan de directie over de inrichting van het **proces** met betrekking tot de verkoop van de kaartjes en de toegang tot het zwembad indien niet-bungalow gasten tegen betaling toegang krijgen. Besteed hierbij **ook** aandacht aan de typologie, het belangrijkste risico en de maatregelen van interne beheersing.

De kern van het advies is dat aandacht dient te worden geschonken aan onderdelen van de AO: De uitwerking dient als een advies geschreven te zijn. De volgende elementen dienen in dit advies meegenomen te worden:

- De typologie is dienstverlening zonder specifieke reservering van capaciteit. Het grootste risico is dat gasten die geen bungalow gehuurd hebben wel toegang tot het zwembad hebben, maar hiervoor niet betalen.
- Verkoop van de kaartjes en vastlegging door de receptie. Hierbij aandacht voor beveiliging van het stambestand prijzen en het transactiebestand voor de verkochte kaartjes (niet te wijzigen door de receptie). Op de kaartjes zal een unieke barcode afgedrukt worden met aantal personen (per categorie; volwassen, kind) en datum. Betaling vooraf met behulp van i-deal
- Toegangscontrole tot het zwembad aan de hand van tourniquets (draaihekken) met apparatuur die zowel de online verkochte kaartjes als de chipkaarten van gasten van het park kan lezen.
- Periodieke controle door badmeester en/of Finance en Control door waarneming ter plaatse op toegangsprocedure met aandacht voor aantal bezoekers en categorie.
- Verbandcontrole door Finance en Control: aantal verkochte kaartjes (per categorie) x prijs=omzet=ontvangst geldmiddelen.

5 x 2 pnt

E. Informatietechnologie (totaal 5 punten)

Vraag 16: 5 punten

Noem **drie General Controls** die relevant zijn voor de online reserveringen bij Waterrijk. Motiveer kort waarom deze General Controls relevant zijn voor online reserveringen.

- Er dient een logische toegangsbeveiliging te zijn door het gebruik van user-id's en wachtwoorden (gekoppeld aan door de directie geautoriseerde competentietabellen);
- Noodstroomvoorziening;
- Back up en recovery;
- Uitwijkmogelijkheden;
- Calamiteitenplan;
- Firewalls en virusscanners;
- De lijnen die bij de datatransmissie worden gebruikt, dienen beveiligd te zijn tegen ongeautoriseerde toegang door derden en vermindering of verlies van gegevens tijdens het doorzenden (encryptie/decryptie,).

Meerdere voorbeelden zijn mogelijk, motivering ter beoordeling van docent. 1^e twee voorbeelden inclusief motivering 2 x 2 pnt. Derde voorbeeld inclusief motivering 1 pnt.

“EINDE TENTAMEN”