

VOORSTEL TOT UITWERKING ICAIS 2 JAN 22

MEYER BEHEER BV (na normeringsvergadering)

A. Beschrijf de volgende onderdelen van de Administratieve Organisatie van Meyer Beheer BV (totaal 50 punten).

1. Benoem **twee** typologieën die bij Meyer Beheer BV te onderkennen zijn, inclusief bijbehorende steun-/aanknopingspunten voor de volledigheid van de opbrengstverantwoording. **(5 punten)**

Binnen Meyer Beheer zijn de volgende typologieën te onderscheiden:

Grand-Cafe: dienstverlening met doorstroom eigen goederen;
Steunpunten; verbanden GGB, receptuur, kasprocedure contante verkopen

Pacht: dienstverlening met specifieke reservering van ruimte;
Steunpunten: maximale capaciteit, leegstandscontrole, contractregister

Verhuur: dienstverlening met specifieke reservering van ruimte
Steunpunten: maximale capaciteit, leegstandscontrole, contractregister

(1 punt per goede typologie, 1 punt voor twee goede steunpunten, alles goed dan 5 punten)

2. Benoem **vijf** AO-relevante risico's (attentiepunten) ,de gevolgen hiervan, alsmede twee interne beheersmaatregelen per genoemd risico ter beperking van deze AO-relevante risico's (attentiepunten). Hanteer in uw antwoord de volgende structuur. **(10 punten)**

Risico/attentiepunt	Gevolg	Interne beheersingsmaatregelen (twee maatregelen per risico)
Inkoop bederf onderhevige producten	Juistheid waardering voorraad Juistheid kosten afval grondstoffen	<ul style="list-style-type: none">• Vernietigingsprotocol en incurante voorraden keukens;• Directierichtlijn tav Aan te houden voorraadniveaus bederfelijke en niet bederfelijke goederen• CBO marges
Inkoopkortingen en bonussen	Onvolledige registratie van kortingen of bonussen, juistheid kosten	<ul style="list-style-type: none">• CTFS inkopen vs afsluiten inkoopcontracten en directie• Inkoopcontractenregistratie• Directierichtlijnen tav aangaan inkoopcontracten
Contant geldverkeer	Diefstal van geld en sleepgevaar	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen kasprocedure• CTFS tussen beschikkende en bewarende functionaris

Verlenen van kortingen	Het ten onrechte verlenen van kortingen, volledigheid opbrengstverantwoording	<ul style="list-style-type: none"> • Directierichtlijnen tav verstrekken kortingen • Kasregister gekoppeld aan competentietabellen
Receptuur	Onjuist receptuur (afval, uitval)	<ul style="list-style-type: none"> • Autorisatie door directie op basis van richtlijnen • Handboek werkwijze vaste receptuur • Steekproefsgewijs kwaliteitscontrole in de verschillende vestigingen
Verschiedende huursoorten	Verschuivingsgevaar tussen pacht en huurcontracten Risico tav volledigheid opbrengstverantwoording	<ul style="list-style-type: none"> • Directierichtlijnen tav afsluiten pacht/huurcontracten • CTFS tussen vastgoed, afsluiten verhuurcontracten en facturering
Cadeaubonnen (hardcopy)	Het ten onrechte niet aanslaan van cadeaubonnen in restaurants Volledigheid opbrengstverantwoording	<ul style="list-style-type: none"> • Directierichtlijnen tav uitgifte cadeaubonnen • Cadeaubonnen registratie bijhouden adhv doorlopende nummering • Kasprocedure
Inhuur externe medewerkers in hoogseizoen	Risico tav juistheid inhuur personeel	<ul style="list-style-type: none"> • CTFS aanname, afsluiten contracten en salarisadministratie • Richtlijnen directie inhuur max % van totale omzet
Diefstal	Risico onttrekken waarde door personeel, volledigheid opbrengstverantwoording	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen tav verbruik personeel • CBO marges/ filiaalvergelijking • Telling kassa op overval momenten • Steekproefsgewijs inventariseren voorraad
Naleving pachtcontract	Risico dat pachters niet aan de afname verplichting van Meyer beheer deelnemen, Risico tav volledigheid opbrengsten (inkoopvolumes irt bonussen)	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen tav pachtcondities • Controle op naleving inkoop door controller • CBO afname per pachter (filiaalvergelijking)

(per attentiepunt en gevolg 1 punt, twee goede IB-maatregelen 1 punt)

3. Werk de volgende randvoorwaarden uit (5 punten):
- Begroting (3 punten)

Strategische begroting (1 punt)

Aan de hand van een SWOT analyse bepaalt de directie de strategie van Meyer Beheer voor de komende jaren en wordt een meerjarenplan gemaakt. Gezien het vaak intensieve gebruik van de panden wordt de investeringsbegroting in de meerjarenbegroting opgenomen. In de investeringsbegroting is de noodzakelijke vervanging en vernieuwing van materiele vaste activa opgenomen.

Tactische (jaar)begroting (1 punt)

Aan de hand van het meerjarenplan stelt de directie in overleg met de afdelingshoofden het jaarplan op. Uit dit jaarplan wordt de jaarbegroting afgeleid. Hierin is de verwachte afzet onderverdeeld naar soort activiteiten (Grand-café/bk, pacht en huur)

De basis hiervoor is de gerealiseerde omzet in het voorgaand boekjaar en aangepast aan de verwachtingen, marktomstandigheden, marktpositie, maximale capaciteit en de economische vooruitzichten en eventuele seizoensinvloeden.

Operationele (jaar)begroting (1 punten)

Aan de hand van de kostenbegroting met onderverdeling naar vaste en variabele kosten berekent de administratie de normen kostprijstarieven van de manuren. Bij de berekening van de tarieven worden de vaste kosten gedeeld door de normale bezetting en de variabele kosten door de verwachte bezetting.

De afdeling horeca en keuken is belast met het maken van de voorcalculaties voor de gerechten. De calculaties gemaakt aan de hand van recepten en gegevens over bereidingstijden.

De Directie autoriseert de begrotingen, kostprijzen, manuurtarieven, verschillende verkoopprijzen en mogelijke kortingspercentages. Vervolgens worden deze door een medewerker van de administratie in het geautomatiseerde systeem ingevoerd aan de hand van de geautoriseerde prijslijsten. Het hoofd van de administratie controleert de invoer vervolgens aan de hand van invoerverslagen en geautoriseerde prijslijsten

Periodiek analyseert de controller de verschillen tussen de begroting en de werkelijkheid en rapporteert hierover aan de directie.

- Minimaal vier managementrichtlijnen gericht op de boven genoemde attentiepunten (2 punten)

Meyer Beheer Bv vervaardigt onderstaande richtlijnen;

- Vernietigingsprotocol en incurante voorraden keukens;
- Aan te houden voorraadniveaus bederfelijke en niet bederfelijke goederen
- Normstelling tav; productiviteit, loonkosten per filiaal, brutomarge per filiaal
- Klachtenprocedure gasten, pachters en huurders
- Verstrekken van kortingen;

- Uitgifte cadeaubonnen
- Te hanteren kwaliteitsniveau
- Inventarisatie kas, voorraden
- Vaststellen prijzen menu en drank
- Bewaren grondstoffen en goederen
- Bepaling verhuurtarieven pachter en huurders
- Factureringsprocedure
- Opmaak contracten huurder vs pachter

Deze lijst is niet limitatief, andere casusspecifieke richtlijnen mogen gehonoreerd worden (4 x 0,5)

4. Beschrijf de AO/IC voor het onderstaand proces (30 punten).

Full service grand café Moeke, met als onderdelen (duidelijk dient te worden beschreven wie (functionaris) doet wat (activiteit) waarin (vastlegging) en waarmee (informatie) (30 punten):

i. Reserveringen groepen vanaf 6 personen (4 punten)

Reserveringen komen binnen via de website, telefonisch of mensen die binnen lopen. Een medewerker sales registreert de naam boeker, aantal personen en telefoonnummer van de gasten in het reserveerbestand. De gasten ontvangen een doorlopend reserveringsnummer. Tevens noteert de medewerker eventuele wensen of allergien voor de gast. Een reservering via de website doorloopt een aantal vragen welke volledig ingevuld moeten worden. De gast ontvangt per email een reserveringsnummer.

(Student dient te benoemen wie doet wat waarin en waarmee voor 4 punten).

ii. Verkoopproces van het restaurant; van start van de dag tot en met sluit. (10 punten)

Vorbereiden (2 punten)

De medewerker sales ontvangt voor opening van het restaurant een geldlade met een vaste hoeveelheid geld. In het bijzijn van bedrijfsleider wordt het beginsaldo geteld, de tellerstanden gecontroleerd en tekenen beiden voor akkoord (kwijting). De medewerker meldt zich aan bij de kassaterminal met haar unieke inlogcode (pasje) en plaatst de kassalade.

Bestellen gasten (3 punten)

Gedurende de dag bestellen gasten dranken en gerechten en deze worden door de medewerker sales aangeslagen op haar PDA obv uniek tafelnummer. Indien een gast wil afrekenen drukt de medewerker bediening een bon af (doorlopend genummerd) en brengt deze naar de tafel.

De gast controleert de kassabon of alle dranken en gerechten ook zijn genuttigd. Na akkoord geeft de gast de gewenste betaalmogelijkheid door.

De gast heeft de mogelijkheid contant te betalen of per pin ,de medewerker sales geeft de betaalmethode aan in het POS-systeem en rekent af en slaat de bon af. Het tafelnummer wordt automatisch weer naar nul geboekt.

Einde dag (5 punten)

De medewerker sales meldt zich af bij de terminal. De horecamanager draait de eindedagsprocedure waarbij de kassaterminal (POS-applicatie) een rapport genereert met daarop:

Totaalbedrag geldlade aan het begin van de dag

Totale geldontvangsten contant en via pinbetaling.

De horecamanager telt samen met de medewerker sales het contante geld en stemt dit af met het totaal betaald contant van het eindedagsrapport.

Verschillen beoordeelt hij op aanvaardbaarheid. De medewerker sales en horecamanager ondertekenen het proces-verbaal van de kasopname. De horecamanager stelt een afdrachtopdracht samen, op basis van richtlijnen van de directie. Hierbij worden de opdrachten automatisch van een volgnummer voorzien.

Dagelijks stort de horecamanager het ontvangen kasgeld af bij de bank of in de geautomatiseerde kluis. Een opdracht tot afstorten van geld is samengesteld op basis van de richtlijnen van de directie met betrekking tot het toegestane wisselgeld. Hierbij worden de opdrachten automatisch van een volgnummer voorzien. Verder worden vermeld filiaalnummer, kassanummer, datum en tijd.

De kassalade met daarin het toegestane wisselgeld voor de volgende dag wordt door de horecamanager opgeborgen in de kluis.

Een van de medewerkers van de bank neemt tegen kwijting op de afgedrukte opdracht het geld in ontvangst. De kassier bewaart deze kwijting en gebruikt die later bij de dagafrekening. De medewerker levert het van de bank ontvangen stortingsbewijs in bij de horecamanager. Deze toetst het bedrag aan de opgestelde opdracht. Bij akkoord wordt met behulp van de POS-apparatuur bij de opdracht het nummer van het stortingsbewijs aangegeven. Het stortingsbewijs wordt daarna per email naar het hoofdkantoor verzonden. De administratie op het hoofdkantoor controleert met behulp van de ontvangen bankafrekeningen de volledigheid en de juistheid van de ontvangen kasgelden.

iii. Verkopen cadeaubonnen online en in de restaurants (5 punten)

Cadeaubonnen online (3 punten)

De gast gaat naar de website van Moeke en vindt daar een bestelknop voor cadeaubon. De gast maakt een keuze voor het gewenste bedrag. Daarna voert de gast haar gegevens in in het cadeaubonnenbestand, NAW telefoonnummer en emailadres. Op het moment dat de gast alle velden heeft ingevuld wordt de bestelling doorgevoerd naar een idealbetaling. Indien de betaling is gelukt wordt er een email verstuurd naar de gast met daarin de digitale cadeaubon met daarop het bedrag en een uniek doorlopend cadeaubonnummer. De transactie wordt afgesloten en vastgelegd in het cadeaubonnenbestand.

Indien de gast gekozen heeft voor een mooie verpakking dan wordt de toeslag berekend alvorens de idealbetaling plaatsvindt. De gast heeft de keuze per post gemaakt en deze wordt dan in een mooie verpakking verzonden door medewerkers hoofdkantoor welke al deze bestellingen binnen krijgt. De cadeaubon wordt voorzien van een uniek bonnummer welke wordt vastgelegd in het cadeaubonnenregister.

Cadeaubonnen in de restaurants (2 punten)

De gast bestelt een cadeaubon in een restaurant welke een cadeaubon uit de kluis haalt. De cadeaubonnen zijn voorgedrukt met reeds een uniek nummer (quasi goederenbeweging). De medewerker legt vast in het cadeaubonnen bestand welke bonnummer is uitgegeven, welke waarde is gekoppeld en de datum van uitgifte.

Na ontvangst van het geld, contant of per pin, wordt de transactie aangeslagen in het POS-systeem op de opbrengstcode cadeaubonnen en wordt het geld opgebogen in de kassalade of geregistreerd per pin.

iv. Inventarisatie voorraad grondstoffen keuken en vernietiging voorraad (5 punten)

Inventarisatie 3 punten

Periodiek vindt er een inventarisatie plaats door een medewerker niet belast met de bewarende functie. De voorraad wordt gezien de hoeveelheid integraal geteld. De telling vindt plaats vanuit een lege lijst welke is voorzien van artikelcodes, naam een lege kolom hoeveelheid. Nadat de telling heeft plaatsgevonden wordt deze lijst ingeleverd bij het hoofdkantoor bij de controller. Deze maakt een analyse tussen de kantoorvoorraadadministratie per filiaal en de magazijnvoorraadadministratie van het betreffende filiaal. De verschillen worden besproken met keuken coördinator. Na definitieve vaststelling van de verschillen wordt dit gerapporteerd aan de directie en afgeboekt in het voorraadsysteem.

Vernietiging voorraad 2 punten

Op basis van richtlijnen mogen goederen worden vernietigd. De goederen welke niet meer bruikbaar zijn worden op de afboeklijst vermeld, artikelnummer, omschrijven, aantal en reden waarom. De goederen worden in een aparte bak bewaard. De horecamanager controleert de lijst samen met de keuken coördinator en beiden tekenen de lijst af bij akkoord. Onder toezien van beiden medewerkers (4-ogenprincipe) worden de goederen in de daarvoor bestemde afvalbakken gedeponeed.

v. Minimaal zes verbandscontroles (6 punten)

Totale omzet vestiging = ontvangsten contant + ontvangsten pin/cc

Ontvangsten PIN of POS = opboeking bank per storting

Afstorten kasgeld = toename bank (vestiging)

Omzet kasterminal = verstrekte dranken en maaltijden door keuken x tarieven

BV grondstoffen + ontvangst – verbruik = EV grondstoffen per vestiging

Opboeking keukenvoorraad = afboeking aan keuken volgens kantoorvoorraadadministratie

BV cadeaubonnen + inkoop – uitgifte = EV cadeaubonnen

(6x 1 punt)

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)

(Managementinformatie beoordelen in relatie tot de beschreven attentiepunten)

Strategisch

- Groei in het aantal zaken
- Investerings in vestigingen
- Nieuwe ontwikkeling concepten
- Marktontwikkelingen
- Business plan voor komende vijf jaar
- Bestedingsruimte van de consument

Tactisch

Periodiek ontvangt het management onderstaande informatie tov begroting en voorgaande periode en waar mogelijk per vestiging:

- Inzicht in liquiditeitspositie
- Resultatenanalyse (begroting/werkelijk)
- Jaarplan
- Benchmark
- Voortgang projecten/vestigingen en huurders
- Eventkalender/Salespipeline
- Inkoopcontracten, afnamevolumes irt bonussen

Operationeel

Periodiek ontvangt het management onderstaand informatie tov begroting en voorgaande periode en waar mogelijk per vestiging:

- Productiviteit per dag (medewerker, vestiging)
- Loonkosten per dag
- Personeelsrapportages per week per vestiging
- Gerealiseerde marge per vestiging
- Voorraadniveau per vestiging
- Reserveringen

Governance

- Wet- en regelgeving tav arbo, alcohol en accijns
- Marktonwikkelingen lange termijn
- Nieuwe concepten en business
- Welzijn van de medewerkers
- Veiligheidsrapportages werkvloer
- Assurantie tav dekking vestigingen
- Informatie over continuïteit en betrouwbaarheid van de automatisering, inclusief calamiteiten automatiseringssysteem

C. COSO model (totaal 15 punten)

Vervolgcasus

Data analyse

Begin van dit jaar is de directie gestart met een project waarin alle relevante data wordt opgeslagen in een eigen datalake (vorm van dataopslag). Doel van dit datalake wordt om middels Power Bi (software) op real time basis alle lagen van de organisatie te gaan voorzien van relevante stuurinformatie. Met name de uitdaging is om niet te verzanden in de hoeveelheid stuurinformatie. Daarom wil de directie een gelaagdheid aanbrengen in de beschikbaar te stellen informatie. Die gelaagdheid begint bij de bedrijfsleider en assistent bedrijfsleider en eindigt bij de directie.

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

- Stuurinformatie genereren voor elke gelaagdheid in de organisatie

De directie vraagt aan hoofd Financiën om onderstaande vragen, gegeven de doelstelling, in te richten volgens COSO ICF 2013.

6. Geef voor het component Control Environment **vier** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component (**4 punten**)

- De directie erkent het belang van stuurinformatie voor elke gelaagdheid in de organisatie
- In de Raad van Advies zit een toezichthouder met kennis van stuurinformatie
- Er zijn voldoende trainingsmogelijkheden aanwezig voor het lezen van stuurinformatie (per gelaagdheid)
- Meyer beheer heeft een code of conduct waarin vastligt dat ten alle tijden kan worden beschikt over stuurinformatie
- De hoofden van afdelingen worden aangesproken door medewerkers indien de stuurinformatie niet voldoet aan de wensen gebruikers
- De directie van Meyer beheer heeft een duidelijke voorbeeldrol in het gebruik van stuurinformatie en handelt hier ook naar.

(4 x 1 punt)

7. Benoem bij het component Risk Assessment **twee** verschillende risico's (**4 punten**)

- De directie heeft geen oog voor de gelaagdheid van stuurinformatie en is enkel gericht op eigen (strategisch) niveau, en doorziet niet wens van de overige lagen
- De informatie staat in de verkeerde laag waardoor de informatie niet bruikbaar is voor de gebruiker
- De leiding vertoont gedrag dat haaks staat op het gebruik van de gegenereerde stuur informatie middels Power BI en gebruikt eigen gemaakte stuurinformatie;
- Meyer beheer biedt onvoldoende kansen voor scholing in het lezen en gebruik maken van stuurinformatie;
- Te veel aandacht gericht op stuurinformatie kan op gespannen voet komen staan met enkel druk maken over het welzijn van de gast.

- Te veel (aandacht voor) stuurinformatie kan het werkplezier van de medewerker beïnvloeden

(2 x 2 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**)

- Periodiek overleg tussen directie, leiding en gebruikers om af te stemmen of de stuurinformatie bruikbaar is voor iedere gebruiker;
- Klachtenprocedure voor medewerkers opzetten inclusief follow-up
- Procedures en richtlijnen opstellen voor het gebruik van stuurinformatie
- Check op het aantal gevolgde trainingen tav stuurinformatie
- Bevindingen rondom stuurinformatie onderdeel maken van personeelsbeoordelingen

(4 x 1 punt)

9. Geef bij het component Monitoring **drie** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component (**3 punten**)

- Evaluatie door de directie op gebruik maken stuurinformatie per gelaagdheid;
- Evaluatie door de directie op het gebruik van stuurinformatie irt wensen van verschillende lagen binnen de organisatie
- Meten KPI en evalueren of stuurinformatie verlichting geeft in werkzaamheden medewerkers
- Evaluatie door directie of aantal trainingen daadwerkelijk gevolgd zijn tbv stuurinformatie

(3 x 1 punt) Meerdere/andere voorbeelden van een concrete invulling per component is mogelijk, dit ter beoordeling van de corrector. De onderlinge samenhang tussen de componenten bij de uitwerking is van belang.

D. Advies Administratieve Organisatie (totaal 20 punten)

Vervolgcasus

Met name op het gebied van inkoop kunnen gelet op de schaalgrootte interessante volumeafspraken worden gemaakt. Desondanks ziet de eigenaar met lede ogen aan hoe de biermarkt met name bepaald wordt door 2 grote spelers. Het feit dat de biervolumes aanzienlijk zijn op jaarbasis heeft bij hem het zaadje geplant om een eigen biermerk te gaan ontwikkelen.

Hiertoe is inmiddels een onderzoek gestart tot de aankoop van een fabriekslocatie en de benodigde apparatuur om zelfstandig bier te gaan produceren. Met name de logistiek wordt een uitdaging.

Kortom ideeën genoeg waar de directie mee naar hoofd Financiën stapt.

10. Schrijf het advies aan de directie omtrent de aanpassingen/aanvullingen voor de inrichting van de administratieve organisatie bij het produceren van een eigen biermerk. Benoem **acht** aanpassingen/aanvullingen en geef hierbij **één** concreet voorbeeld. (15 punten)

De kern van het advies is dat aandacht dient te worden geschonken aan de onderdelen van de AO; risico's, KSF, invulling aan randvoorwaarden en inrichting van processen. De uitwerking dient als een advies geschreven te zijn. De volgende elementen dienen in dit advies meegenomen te zijn:

- Brouwen van eigen bier is een nieuwe activiteit met een nieuwe typologie homogene massaproductie;
 - Aanwezige risico's bij nieuwe typologie bijvoorbeeld, afval, uitval, productienormen, voor- en nacalculatie, accijns- en alcoholwet; logistiek eigen beheer
 - Minimaal aanwezige CTFS tussen calculatie, voorbereiding, productie, voorraadbeheer, kwaliteitscontrole, logistiek en administratie,
 - Investeringsbegroting tav nieuwe fabriekshal en machines
 - Vaststellen informatiebehoefte (STOG) gericht op het de risico's
 - Automatisering naast General controls ook aandacht voor noodzakelijke application controls in het aan te schaffen pakket.
-
- Student dient te onderkennen:
 - Wat is breakevenpoint; door eigen producties daalt het biervolume bij inkoop enorm en dus staan de inkoopcondities onder druk;
 - Te definiëren KSF – KPS gericht op brouwen eigen bier
 - Opstellen voorcalculatie (calculator) en nacalculatie (administratie) met verschillenanalyse
 - Bedrijfsbureau onderkennen
 - Openen projectadministraties per batch
 - Registratie man, machineuren en materialen op uniek batchnummer
 - VBC Jobtime en shoptime, grondstoffen - ingang productie, productie – voorraad eindproduct,
 - Aandacht voor de beheersing logistiek
 - Periodieke Rapportages tav risico's, productie tov norm, en KPI's.

(8x2 punten met een max van 15 punten, 4 items max betrekking op de randvoorwaarden).

11. Benoem **vijf** interne beheersingsmaatregelen welke de volledigheid van de opbrengstverantwoording waarborgen ten aanzien van de verhuur Grand Cafés (5 punten)

- Richtlijnen directie tav tariefstelling
- Vaststellen maximale capaciteit
- Leegstandscontrole
- Standenregister bijhouden met de mutaties
- CTFS contractonderhandeling, afsluiten contract, facturering en contractenbeheer.

- Periodiek controleert de afdeling administratie/controller contractenregister en stelt waar nodig bij (aflopen contracten, nieuwe contractafspraken)
- Periodieke controle op aansluiten standenregister en verantwoorde opbrengst huur en de lijst met incasso's.

(5 x 1 punt)

E. Informatietechnologie (totaal 5 punten)

12. Benoem **drie application controls** die relevant zijn voor de online verkoop van de cadeaubonnen. Motiveer kort waarom deze Application controls relevant zijn voor de online verkoop van cadeaubonnen.

Volledigheid:

- Volledigheidscontrole: een aantal velden zijn verplichte invoervelden. Wanneer de gast deze niet heeft ingevuld wordt de aanvraag geweigerd met het verzoek de verplichte velden in te vullen; check op de volledigheid van de velden zodat alles volledig en eenduidig binnenkomt.
- check of het telefoonnummer bestaat uit 10 cijfers.
- Check bon thuisgestuurd cadeauverpakking (aangevinkt) dan extra toeslag opbrengst cadeauverpakking. Volledigheid opbrengst cadeauverpakking.

Juistheid;

- Bestaanscontrole: gecontroleerd wordt of een ingevoerde postcode wel bestaat, toets of het adres bestaat in Nederland.
- Vaststellen dat eerst betaling heeft plaatsgevonden via ideal alvorens cadeaubon wordt verstuurd digitaal. Dit ivm risico wel cadeaubon verstuurd geen opbrengst.

Redelijkheid;

- Indien gast een hoog bedrag opgeeft als cadeaubon, vraag het systeem weet u het zeker? Check om te bevestigen dat het bedrag juist is indien het niet in lijn der verwachting ligt.

Meerdere voorbeelden zijn mogelijk, ter beoordeling van docent. 3 x 1 pnt voor application control en 3 x1 punt voor toelichting (met max 5 punten)

Einde examenopgave