

Examen AA

ICAIS2

DATUM: 15 juni 2021
TIJD: 10:30 – 13:30

Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 16 opgaven van 7 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. (indien u verwijst naar regelgeving, vermeld het betreffende artikel en lid)
- 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!

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.

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.

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**.

Vraag 4: 5 punten

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

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.

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):

- a) Inhoud reserveringenbestand;
- b) Reserveringen;
- c) Facturering;
- d) Aankomst gasten;
- e) Terugbetaling waarborgsommen;
- f) **Drie** maatregelen van interne controle gericht op de volledige verantwoording van de opbrengsten;
- g) **Zes** verbandscontroles.

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.

Vraag 7: 3 punten

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

Vraag 8: 5 punten

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

Vraag 9: 2 punten

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

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.

Vraag 11: 4 punten

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

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.

Vraag 13: 3 punten

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

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.

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.

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.

“EINDE TENTAMEN”