

# Examen AA

## Bestuurlijke Informatieverzorging 2

DATUM: 12 januari 2017  
TIJD: 13.30 uur – 16.30 uur

### Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 1 opgaven van 6 pagina's inclusief voorblad. Controleer of dit examen compleet is!
- Lees de vragen eerst rustig door voordat u antwoord geeft.
- Schrijf duidelijk en gebruik een zwart- of blauwschrijvende pen! Geef duidelijk aan welk antwoord bij welke vraag hoort.
- Vermeld uw naam op het uitwerkingenpapier en nummer de pagina's.
- Motiveer steeds uw antwoord. Aan onvoldoende gemotiveerde antwoorden worden geen punten toegekend. Let op: Motiveer uw antwoord en vermeld het betreffende artikel en lid.
- Bent u klaar met uw examen, lever uw examen inclusief uw uitwerkingen- en kladpapier volledig in.
- 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.

### Hulpmiddelen:

- Toegestane hulpmiddelen:
  - GEEN

Veel succes toegewenst!

## **Van der Vries B.V.**

### **Algemeen**

Van der Vries BV is gevestigd in het oosten van het land en houdt zich bezig met de productie van ijs. Vijftig jaar geleden is de heer Arend van der Vries het bedrijf begonnen als een kleine ijssalon in Hengelo, waar ambachtelijk gemaakt Italiaans ijs werd verkocht. In de loop der jaren werd de salon te klein om aan de vraag naar ijs te voldoen. Ook supermarkten in de omtrek wilden het ijs van Van der Vries BV gaan verkopen. De productie van het ijs werd verplaatst naar een aparte fabriek van waaruit zowel de salon als de supermarkten beleverd werden.

In 2008 is het bedrijf overgenomen door de twee zoons van Arend, Lars en Niels van der Vries. Na de overname heeft de ontwikkeling van het bedrijf een vlucht genomen. Lars en Niels van der Vries hebben besloten tot "private label"-productie, die in 2009 van start is gegaan. Sindsdien is de productie verviervoudigd!

Het bedrijf is uitgegroeid tot een echte specialist op het gebied van authentiek, ambachtelijk Italiaans schepijs. Tegenwoordig bezit Van der Vries BV 20 ijssalons, verspreid over het oosten en midden van het land.

Daarnaast levert de fabriek het bekende Italiaanse "Van der Vries-ijs" alsmede private labels aan supermarkten door heel Nederland.

### **Markt**

Van der Vries BV speelde de afgelopen jaren goed in op de ontwikkelingen in de markt. Zo wordt al het ijs zonder kunstmatige kleur-, smaak- en zoetstoffen bereid. Retailers kunnen ook bijzondere wensen naar voren brengen: ijs met toegevoegde vitamines, ijs dat op een bepaalde trend inspeelt, voor iedere klantwens is een passende en smakelijke receptuur! Daarnaast is Van der Vries BV 6 jaar geleden begonnen met de verkoop van ijstaarten. Deze worden onder het eigen label, via de supermarkten aan de consument verkocht.

Ook hebben Lars en Niels 6 jaar geleden een 15-tal ijscokarren gekocht, van klein tot groot. Van der Vries BV biedt deze karren te huur aan, compleet met personeel en vers schepijs. De klant bepaalt zelf welk smaken ijs in de kar worden aangeboden. Deze karren zijn te huur door zowel particulieren als bedrijven. Er wordt uitsluitend gewerkt tegen een vaste all-in prijs. De verhuur van deze karren bleek met name in de zomermaanden een schot in de roos. In de zomer zijn (een deel van) de karren bijna dagelijks verhuurt.

Van der Vries BV is IFS high-level en Skal gecertificeerd en doet alleen zaken met toeleveranciers die IFS, BRC of ISO gecertificeerd zijn. (De BRC voedsel standaard kan gebruikt worden voor ieder productie proces waar voedsel wordt bereid. De BRC voedsel veiligheidsstandaard is ontworpen om voedsel zodanig te produceren dat het eindproduct veilig, legaal en van hoge kwaliteit zal zijn. De HACCP-richtlijnen zijn een onderdeel van de BRC standaard)

Ondanks alle ontwikkelingen ziet Van der Vries BV de laatste twee jaar een teruglopende vraag naar luxe ijsproducten. Dit komt onder meer door het slechte weer in het voorjaar van de afgelopen jaren. Doordat de marktprijs van melk in het afgelopen jaar is gestegen, is de bruto-winstmarge onder druk komen te staan.

## **Organisatie**

Bij de onderneming zijn in totaal 100 personen werkzaam. Onder de tweekoppige directie (Lars en Niels van der Vries) ressorteren onder meer de volgende afdelingen:

- Inkoop, waaronder het magazijn grond- en hulpstoffen;
- Productie;
- Bedrijfsbureau, waaronder kwaliteitscontrole;
- Verkoop (ijsfabriek), waaronder het magazijn gereed product;
- IJssalons
- Administratie;
- Automatisering (valt rechtstreeks onder de directie).

## **Primaire processen**

### ***Verkoop***

Op centraal niveau houdt de afdeling Verkoop zich bezig met onderwerpen zoals marketing, reclame en het aan te bieden assortiment. De organisatie biedt een breed assortiment van vers schepijs van hoge kwaliteit aan. In de ijssalons wordt gewerkt met een standaard buffetvoorraad. Elke week zijn er wisselende specialiteiten, zodat klanten eenvoudig kennis kunnen maken met verschillende ijssmaken. Naast het ijs bieden de ijssalons ook een keur aan dranken te koop aan.

Van het ijs en ijstaarten die onder het eigen label aan retailers worden verkocht, is een prijslijst, die halfjaarlijks wordt herzien.

### **Verkoop private label**

Voor "private label"-ijs wordt in overleg met de afnemer een smaak plus een verpakking ontworpen. Op "private label"-ijs wordt een korting gegeven, die op basis van onderhandelingen steeds voor 1 jaar wordt vastgelegd in een kortingstabel of in individuele contracten.

### ***Inkoop***

De inkoop van verse boerenmelk vindt plaats bij een Nederlands zuivelhandelsbedrijf. Dit bedrijf koopt zuivel bij Nederlandse boeren en verkoopt deze weer door naar de

afnemers. De melk wordt vervoerd in vrachtwagens van het zuivelhandelsbedrijf. Van der Vries BV sluit jaarlijks een inkoopcontract af gebaseerd op de verkoopverwachting van het ijs.

Van der Vries roept tweewekelijks de benodigde hoeveelheid verse melk af. Na binnenkomst wordt de melk opgeslagen in grote opslagtanks op het terrein van de fabriek.

De overige producten benodigd voor het produceren van ijs plus de verpakkingen worden ingekocht bij een aantal vaste regionale leveranciers.

De diverse ijssalons kunnen via een standaard inkoopmodule binnen het geautomatiseerde systeem binnen Van der Vries B.V. rechtstreeks bestellingen plaatsen bij de eigen ijsfabriek en bij een vast aantal regionale leveranciers.

## ***Productie***

### ***Het productieproces***

De ijsfabriek van Van der Vries BV beschikt over een supermoderne HTST mixplant (High Temperature Short Time). Hiermee maken ze de basismix volgens de laatste technieken en wordt het ijs toch op de vertrouwde ambachtelijke wijze bereid. De ketels van 1200 liter per stuk worden gevuld met verse boerenmelk, suiker en roomboter. De ketels worden voorverwarmt tot 55 graden. Daarna wordt de melk door de warmtewisselaar gepompt, waar de melk heel even tot 90 graden wordt verhit (laag pasteuriseren). Hierdoor blijft de verse boerenmelksmaak behouden.

### ***Geheim familierecept***

Vervolgens wordt de melk gehomogeniseerd en door een andere warmtewisselaar, die in verbinding staat met de ijswaterinstallatie, teruggekoeld naar drie graden. Hierna wordt er – naar geheim familierecept – nog de nodige natuurlijke ingrediënten aan toegevoegd. Dan is de basismix klaar. Deze wordt overgepompt naar de bewaarketels.

### ***Rechtstreeks naar de ijssalons***

Het ijs wordt, na ongeveer tien minuten draaien bij -30\_C, uit de machine gehaald. Het kan hierna direct de vijf literbak in. Om daarna met eigen vrieswagen naar de ijssalons te worden vervoerd. Minimaal een keer per dag worden alle ijssalons voorzien van vers ijs en vers fruit. Het Van der Vries-ijs wat via de supermarkten wordt verkocht en het private label ijs gaat eerst naar de vriescellen.

### ***Bokvriezers: voor het beste resultaat***

Van der Vries BV is één van de weinige Italiaanse ijsfabrieken in Nederland die ijs draait met zogeheten Carpigiani-bokvriezers. Deze ijsmachines zijn zeer

arbeidsintensief, maar geven het allerbeste resultaat: ambachtelijk ijs met een stevige, vaste structuur.

### *Fris en fruitig*

De basismix gaat in de ijsmachine. Afhankelijk van de smaak wordt hieraan nog vers fruit, noten of chocolade toegevoegd. Voor alle vruchtensmaken gebruikt Van der Vries BV veel vers fruit. Daarom kan het voorkomen dat de klant een (fruit)pitje in het ijsje tegenkomt.

Een medewerker van het bedrijfsbureau is aangewezen als BRC specialist. Daarnaast is het bedrijfsbureau onder andere belast met de planning, kwaliteitscontrole en calculatie.

Binnen de afdeling productie werken o.a. een 40-tal productiemedewerkers. Indien in drukke tijden de pieken moeten worden opgevangen kan men extra productiemedewerkers inhuren. Hiervoor gebruikt men gespecialiseerde uitzendbureaus. De afdeling productie houdt zich naast het bereiden van het ijs ook bezig met inpakken, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen eigen kunststof 5-liter bakken (voor de ijssalons), eigen label bakken (voor supermarkten) en private label bakken.

Het gereed product wordt deels als voorraad in de vriescel opgeslagen (dit betreft het ijs dat via de supermarkten zal worden verkocht) en deels direct naar de filialen afgeleverd (het verse Italiaanse schepijs).

### **Transport**

Van der Vries BV werkt zeven dagen per week om alle ijssalons van vers Italiaans ijs te voorzien. Het ijs en ijstaarten voor de supermarkten worden vanuit voorraad (vriescel) geleverd. Aflevering van alle verkochte producten geschiedt via beroepsvervoerders op basis van jaarlijkse afspraken.

### **Informatievoorziening**

Van de Vries BV heeft de informatievoorziening in hoge mate geautomatiseerd. Dit betekent dat de meeste communicatie met klanten en leveranciers digitaal verloopt (EDI) en de transacties en controles worden op geautomatiseerde wijze uitgevoerd. Van de Vries BV gebruikt een ERP systeem dat is geïnstalleerd door een bekende softwareleverancier. De afspraken met de softwareleverancier zijn vastgelegd in een service level agreement (SLA).

**Gevraagd:**

Beschrijf de administratieve organisatie van Van der Vries BV, waarbij u aandacht schenkt aan:

1. Typologie van Van der Vries BV en de daarbij behorende aanknopingspunten (3 punten)
2. 5 kritische succesfactoren en daarbij behorende prestatie-indicatoren (5 punten)
3. 5 Attentiepunten en bijbehorende risico's (5 punten)
4. Randvoorwaarden / algemene beheersingsmaatregelen
  - A. Begroting (5 punten)
  - B. Functiescheiding (3 punten)
  - C. Richtlijnen van de directie (minimaal 10 richtlijnen, in relatie tot de attentiepunten) (5 punten)
  - D. Automatisering (casusspecifieke general IT controls en application controls) (application controls mogen ook in de processen uitgewerkt worden) (6 punten)
5. Managementinformatie (10 punten)

Benoem 12 aspecten die evenredig verdeeld moeten zijn over de onderdelen strategisch, tactisch, operationeel en governance
6. Procesbeschrijving van de volgende aspecten (58 punten):
  - A. inkopen, incl ontvangst voorraad, afhandeling factuur en opslag. Vrachtkosten mogen buiten beschouwing worden gelaten. Ook de offerteprocedure plus leveranciersbestand van overige grondstoffen en verpakkingen mogen buiten beschouwing worden gelaten. (14 punten)
  - B. Productie van de diverse ijssoorten, incl kwaliteitscontrole en resultatenanalyse. Vernietiging van afgekeurde productie hoeft niet te worden beschreven. (20 punten)
  - C. Verkopen private label ijs (Van offerte tot facturatie, inclusief afgifte goederen) (16 punten)
  - D. Verhuur ijscokarren (alleen offerte en afsluiten contract. Niet de uitvoer) (8 punten)