

Examen AA

ICAIS-2 / BIV2

DATUM: 11 januari 2018
TIJD: 13.30-16.30 uur

Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 6 opgaven van 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. (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!

Opgave 1:	Maximum te behalen punten: 3
Opgave 2:	Maximaal te behalen punten: 5
Opgave 3:	Maximaal te behalen punten: 5
Opgave 4:	Maximaal te behalen punten: 19
Opgave 5:	Maximaal te behalen punten: 10
Opgave 6:	Maximaal te behalen punten: 58

Cool kidswear BV

Cool Kidswear BV is een in Nederland gevestigde keten van winkels waarin kinderkleding en aanverwante artikelen (zoals nachtkleding en ondergoed) wordt verkocht. Het bedrijf is in 1980 opgericht in Enschede, waar zich nog steeds het hoofdkantoor en grootste filiaal bevindt. Door heel goed in te spelen op de wensen vanuit de markt en het investeren van veel eigen kapitaal is Cool kidswear BV uitgegroeid tot een organisatie met 30 filialen, verspreid over het hele land.

Assortiment

Het assortiment omvat een tal van dure kinderkledingmerken. In principe heeft Cool kidswear BV ieder half jaar (zomer en winter) een nieuwe collectie in de winkels hangen. Daarnaast voeren de winkels vanaf november een speciale feestcollectie voor de decembermaand en een hoogzomer collectie vanaf juni.

Ontwikkelingen in de markt

De afgelopen jaren heeft Cool kidswear BV te maken gehad met teruglopende verkopen. Dit werd mede veroorzaakt door de forse teruggang in de economie. Ook zijn een aantal populaire kinderkledingmerken in financiële problemen gekomen en zijn failliet gegaan of gestopt. Derhalve moest Cool kidswear de laatste 2 jaar steeds opzoek naar nieuwe, hippe merken die aanslaan bij het publiek. De concurrentie in de kledingbranche is groot!

Organisatie van Cool kidswear BV

Onder de directeur/eigenaar ressorteren de volgende afdelingen:

- inkoopafdeling
- Per filiaal een klein magazijn
- Logistiek en expeditie (hoofdfiliaal)
- Verkoop via filialen
- Coupeuse
- De administratie

Inkopen

De inkoop van alle artikelen wordt centraal gedaan door de directeur en een inkoper. Alle kleding moet al een jaar voorafgaand aan het seizoen worden ingekocht. De directeur dan wel de inkoper gaat op bezoek bij showrooms van de importeurs van de diverse kledingmerken, bekijkt de samples en maakt keuzes. Van alle gekochte artikelen worden foto's gemaakt. Bij aflevering van alle ingekochte kleding moet deze reeds betaald zijn of bij aflevering direct betaald worden. Dit laatste kan contant, of d.m.v. het afgeven van een machtiging.

Logistiek

Alle filialen beschikken over een eigen (beperkt) magazijn, met 1 magazijnmedewerker per filiaal. De bestelde kleding wordt door de leveranciers zelf rechtstreeks aan de filialen geleverd.

Alle filialen kunnen de aanwezige voorraad in andere filialen raadplegen. Onderlinge leveringen komen regelmatig voor wanneer een bepaald kledingstuk of een bepaalde maat in een filiaal is uitverkocht.

Personeel filialen

Om kosten te besparen hebben alle filialen de laatste jaren een beperkte personeelsomvang. Ieder filiaal heeft een bedrijfsleider in vaste dienst. Daarnaast wordt gewerkt met jong(er) personeel en personeel op oproepbasis.

Verkopen

Alle filialen worden aangestuurd door de directeur vanuit het hoofdkantoor.

De filialen zijn iedere dag (m.u.v. de zondag) geopend van 10.00 uur tot 18.00 uur. Daarnaast zijn ze, afhankelijk van de vestigingsplaats, 1 avond per week en 1 zondag per maand geopend.

Alle verkopen geschieden a contant (geld, pin of creditcard). De geldontvangsten dienen aan het einde van iedere dag door de filiaalchef te worden afgestort bij een filiaal van een grote bank. De stortingsbewijzen moeten diezelfde avond worden verstuurd naar de administratie op het hoofdkantoor in Enschede. Ieder filiaal houdt een vast bedrag aan wisselgeld in de kassalade en bewaart dit 's nachts in de kluis van het filiaal.

Aan vaste klanten wordt de mogelijkheid geboden om goederen op zicht mee te nemen naar huis. Daar kan dan gepast en uitgezocht worden, waarna de overige artikelen binnen twee dagen weer retour gebracht worden. De gehouden kleding wordt dan ter plekke afgerekend.

Veel merken geven aan welke verkoopprijs voor hun artikelen gehanteerd moeten worden. Cool kidswear BV is verplicht zich aan deze prijsstelling te houden. Vanaf begin december en eind mei start de opruimingsperiode om de resterende voorraad van het lopende seizoen te verkopen. De opruimingsacties worden allen bepaald door de directeur. De kortingspercentages lopen op al naar gelang de tijd verstrijkt: de opruiming begint met 20% korting, dan 30% en uiteindelijk wordt er 50% korting gegeven.

Door de slechte verkopen in de afgelopen jaren zag Cool Kidswear BV zich af en toe genoodzaakt al eerder met kortingen te beginnen. Zo zijn een aantal winterjassen al in oktober met korting aangeboden. Dit sloeg helaas wel een gat in de begroting. Artikelen die na de opruimingsperiode nog niet verkocht zijn, worden allemaal naar Enschede gestuurd.

In Enschede is een aparte 'outlet-winkel' aanwezig, waar oudere voorraad tegen inkooprijzen worden verkocht.

Retourneren van aankopen

Het retourneren van kleding kan binnen 14 dagen na aankoop. Voorwaarde hiervoor is dat de originele kassabon ingeleverd wordt en de kleding ongedragen is, nog voorzien van de originele kleding labels. De klant ontvangt contant geld retour. Aankopen gedaan in de opruimingsperiode kunnen wel geretourneerd worden, echter, de klant ontvangt in dat geval een tegoedbon.

De aankopen gedaan in de outlet-winkel kunnen niet geretourneerd worden.

Webshop

Sinds een aantal jaren heeft Cool Kidswear BV ook een webshop. De verkoop via de webshop loopt goed. Klanten kunnen van ieder artikel in de webshop zien of de maat nog op voorraad is. Helaas wordt alleen de voorraad van het hoofdfiliaal in Enschede via de webshop verkocht. Het kan dus voorkomen dat een artikel in de webshop als uitverkocht staat aangemerkt, terwijl de filialen dit artikel nog wel op voorraad hebben. Artikelen besteld en gekocht via de webshop moeten direct worden afgerekend. Pas daarna worden artikelen verzonden. Voor zendingen met een waarde onder de 50 Euro moet de klant 6,95 Euro verzendkosten betalen. Voor zendingen boven de 50 Euro worden geen transportkosten in rekening gebracht. Alle zendingen lopen via TNT Post. Een medewerker logistiek en expeditie is belast met het klaarmaken en verzenden van alle webshopbestellingen. Ook regelt hij alle ontvangsten en leveringen inzake de coupeuse.

Coupeuse

Het hoofdfiliaal in Enschede heeft inmiddels twee coupeuses in dienst. Zij vermaken, dan wel repareren kleding, voor alle filialen. Het vermaken van nieuw gekochte kleding gebeurt op kosten van Cool Kidswear BV. Het vermaken van kleding gekocht in de opruimingsperiode is niet gratis en moet door de klant betaald worden. De vermaak kosten worden in dat geval tegelijk met het verkopen van artikelen afgerekend. Wanneer het een reparatie van een ouder kledingstuk betreft, moet de klant de reparatiekosten betalen. Hiertoe zijn prijslijsten opgesteld, per soort reparatie.

Het in dienst nemen van coupeuses blijkt een gat in de markt. veel mensen laten de gekochte kleding perfect op maat maken. Echter, door de geleverde hoge kwaliteit brengen klanten ook steeds meer oudere kleding ter reparatie, of zelfs elders gekochte kleding (bijv. van volwassenen).

Automatisering

Cool Kidswear BV heeft de informatievoorziening in hoge mate geautomatiseerd. Afspraken met de softwareleverancier zijn vastgelegd in een service level agreement (SLA).

Alle filialen van Cool Kidswear BV beschikken over een Point-of-Sale apparatuur dat door WAN/LAN verbonden is met de centrale computer. De directeur en alle medewerkers kunnen d.m.v. terminals gebruik maken van het systeem.

GEVRAAGD

Beschrijf de administratieve organisatie van Cool Kidswear BV, waarbij u aandacht schenkt aan:

1. Typologieën van Cool Kidswear 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 (19 punten)
 - A. Begroting (onderverdeeld in strategisch/tactisch/operationeel) (5 punten)
 - B. Functiescheiding (3 punten)
 - C. Richtlijnen van de directie (minimaal 10 richtlijnen, in relatie tot de attentiepunten) (5 punten)
 - D. Automatisering (casus specifieke general IT controls en application controls) (application controls mogen ook in de processen uitgewerkt worden) (6 punten)
5. Managementinformatie (10 punten)

Benoem 16 aspecten die evenredig verdeeld moeten zijn over de onderdelen strategisch, tactisch, operationeel en governance
6. Procesbeschrijving van de volgende aspecten (58 punten):
 - A. Verkoop artikelen via de filialen (14 punten):
 1. Verkopen 'op zicht' (2 punten)
 2. afrekenen van de transacties door de afnemers (2 punten)
 3. retour/ruilen door klanten (3 punten)
 4. afstorten kasgeld bij bank (3 punten)
 5. verbandscontroles (4 punten)

(NIET de vastlegging van verkoopprijzen (al gedaan bij begroting), NIET de webshopverkopen (zie hiervoor 6C), NIET de coupeusewerkzaamheden, zie hiervoor 6B)
 - B. Verkoop en registratie coupeuse werkzaamheden (12 punten)
 1. Proces (8 punten)
 2. Nacalculatie en verbandscontroles (4 punten)

C. Webshopverkopen (NIET de fysieke aflevering) (10 punten)

1. Bestelling via webshop (4 punten)
2. Betaalproces (3 punten)
3. verbandscontroles (3 punten)

D. Inkopen (totaal 8 punten)

1. Proces (6 punten)
2. verbandcontroles (2 punten)

E. Retourneren van niet verkochte voorraad naar hoofdkantoor (8 punten)

1. Retourneren (5 punten)
2. Verbandscontroles (3 punten)

F. Inventarisatie: (6 punten)

1. inventarisaties (3 punten)
2. Verbandscontroles (3 punten)