

EXAMEN ICAIS 2 VAN JUNI 2024

Landgoed Colonjes

Faciliteiten

Landgoed Colonjes is gelegen op een prachtig eeuwenoud landgoed tussen de heuvels en wijngaarden van Berg en Dal. Het landgoed heeft een groot conferentiecentrum en beschikt over faciliteiten voor het organiseren van zakelijke bijeenkomsten zoals vergaderingen, symposia en congressen.

Naast diverse zalen, uiteenlopend in capaciteit van 10 tot 300 personen, heeft Colonjes haar eigen hotel met 80 kamers. Zakelijke gasten die overnachten ontvangen een hotelkamerpas bij het inchecken. Gasten kunnen met behulp van deze hotelkamerpas gratis gebruik maken van de wellness ruimte met fitnesszaal, sauna en klein zwembad.

Colonjes staat ook bekend om haar uitstekende restaurant waarin ontbijt en lunch middels een buffet aan gasten worden aangeboden en het diner wordt geserveerd op basis van een keuzemenu. Colonjes staat hierbij bekend om haar uitgebreide assortiment aan verschillende wijnen.

Een van de grote uitdagingen is het vinden van oplossingen voor het gebrek aan personeel. Grootste knelpunt in het vinden en behouden van goed gekwalificeerd personeel ligt bij de keuken, bij de receptie en bij de managers. Het huidige personeel wordt gestimuleerd om potentieel nieuwe collega's aan te dragen tegen een vergoeding. Daarnaast organiseert Colonjes verplichte hospitality-trainingen voor nieuwe en zittende collega's. Ook wordt de mogelijkheid geboden aan huidige en nieuwe managers om een opleiding aan de Hogere Hotelschool te doorlopen waarbij Colonjes een deel van de tijd en kosten vergoedt.

Inkopen

Ook de inflatie speelt Colonjes parten. Diverse leveranciers hebben hun prijzen verhoogd, met name de inkooprijzen van eten en drinken is sterk toegenomen. Dit betekent dat de inkoop voor het restaurant onder een vergrootglas liggen. De inkoper van Colonjes en de restaurantmanager hebben samen de opdracht gekregen van de directeur om het inkoopproces van eten en drinken strakker in te richten. Volgens de directeur moet het mogelijk zijn minder eten en drinken weg te gooien. Het aantal gasten is immers uitstekend te voorspellen en er wordt gewerkt met een keuzemenu voor het diner. In het inkoopproces wordt gewerkt met inkoopcontracten met enkele vaste leveranciers, zoals groothandel Hanos en Sligro.

Verkopen

Naast het inkoopproces is het verkoopproces voor Colonjes heel belangrijk. De manager Sales bepaalt samen met de directeur de standaard verkoopprijzen. De medewerkers backoffice Sales maken op basis hiervan offertes voor kleinere zakelijke bijeenkomsten en houden de externe boekingsites bij.

Voor de grote accounts maakt de manager Sales de offertes voor de huur van de zalen en de catering, waarbij hij vaak hoge kortingen verleent om boekingen voor grote congressen binnen te halen. De directeur is al een paar keer onaangenaam verrast, wanneer achteraf bleek dat deze congressen verlieslatend waren voor Colonjes.

In het weekend vinden nauwelijks zakelijke bijeenkomsten plaats. Daarom kunnen van vrijdag tot en met zondag ook particuliere gasten bij Colonjes terecht. Boekingen voor de hotelkamers verlopen via externe boekingsites. Wanneer op weekdays hotelkamers niet

worden benut door zakelijke gasten, probeert Colonjes de kamers tegen verlaagde tarieven via deze boekingsites aan te bieden.

Facilitair

Facilitaire processen in de keuken en het restaurant alsmede in de schoonmaak en het onderhoud zijn essentieel voor de dienstverlening van Colonjes. Een aandachtspunt zit in de informatievoorziening aan schoonmaak- en onderhoudsmedewerkers. De lijst met werkzaamheden wordt dagelijks opgesteld en uitgeprint door de facilitymanager. Deze lijst bevat helaas soms onjuiste informatie waardoor hotelkamers of zalen niet tijdig schoongemaakt zijn en onderhoud te laat worden uitgevoerd.

Automatisering

Colonjes maakt al ruim 10 jaar gebruik van ERP-systeem Yumo. Dit ERP-systeem wordt veel gebruikt in de hotelbranche. Colonjes heeft in het systeem enkele zaken op maat laten maken, omdat zalenverhuur en met name de combinatie van zalenverhuur, hotel en restaurant niet optimaal werd ondersteund door de standaardinrichting van Yumo. De maatwerk functionaliteiten werken op zich prima, maar weerhouden Colonjes van het upgraden naar nieuwere versies van Yumo. Colonjes heeft twee IT-medewerkers in dienst die hard werken om het ERP-systeem en de onderliggende infrastructuur in stand te houden.

De managementinformatie binnen Colonjes wordt op dit moment gegenereerd door de controller, tevens hoofd financiële administratie. Gegevens worden hiertoe gekopieerd vanuit de database van Yumo in de Microsoft Office-applicatie Access.

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

1. Benoem de **twee** typologieën die bij Colonjes te onderkennen zijn, inclusief **twee** bijbehorende steun-/aanknopingspunten voor de volledigheid van de opbrengstverantwoording. (6 punten)

Verhuur van zalen en hotel: dienstverlening met beschikbaarstelling van specifieke ruimtelijke capaciteit.

- Geautoriseerde tariefstructuur
- Leegstandscontrole
- Verband met schoonmaak
- Verband met catering voor zaalverhuur
- Voor-/nacalculatie voor grote opdrachten zakelijke klanten

Restaurant en catering: dienstverlening met beperkte goederenbeweging van eigen goederen.

- Verbanden in de geld-goederenbeweging
- Functiescheiding tussen magazijn, bar/keuken, bediening en administratie
- Standaardreceptuur
- Pos-systeem met kasprocedures

1 punt per typologie 2 punten voor de twee hierbij behorende steun-/aanknopingspunten

2. Benoem **acht** AO-relevante attentiepunten en bijbehorende risico's. (8 punten)

Attentiepunt	Risico
Kortingen	Verkopen zonder korting verantwoord als verkopen met korting, waardoor het verschil (ongemerkt) aan de organisatie onttrokken wordt
Planning schoonmaak en onderhoud	Onjuiste schoonmaak- en onderhoudsinformatie
Gebruik van capaciteit zonder dat hiervoor wordt betaald	Onvolledigheid omzet
Prijzen	Hoge verkoopprijzen verantwoord als lage(re) verkoopprijzen, waardoor het verschil (ongemerkt) aan de onderneming onttrokken kan worden
Onbetrouwbare registratie van prijsafspraken, geldende tarieven en overige in rekening te brengen bedragen	<ul style="list-style-type: none"> - Onjuiste toepassing van tarieven en prijzen - Verschuivingsrisico's - Onvolledige doorbelasting in rekening te brengen bedragen aan gasten / klanten
Inkopen van eten en drinken	Lage inkopen als hoge inkopen verantwoord, waardoor het verschil (ongemerkt) aan de onderneming onttrokken kan worden
Vergoeding aanbrenge(n) personeel	Vergoeding voor het aanbrengen van personeel verantwoord, terwijl er geen personeel is aangebracht, waardoor de vergoeding (ongemerkt) aan de onderneming onttrokken kan worden
Bederf van dagverse producten	<ul style="list-style-type: none"> - Waardeverlies voorraden, waardoor de voorraad te hoog is gewaardeerd - Bederf verantwoord van producten die niet bedorven zijn, waardoor de producten of bijbehorende omzet (ongemerkt) aan de onderneming worden onttrokken
Diverse facilitaire processen	Hoge(re) kosten dan in werkelijkheid gemaakt en het verschil (ongemerkt) onttrekken
Vernietiging van gerechten	Gerechten worden als vernietigd verantwoord, terwijl ze zijn verkocht en op die manier (ongemerkt) aan de onderneming worden onttrokken

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

3. Werk de randvoorwaarde begroting voor Colonjes uit. (7 punten)

- Uit het meerjarenplan wordt het jaarplan afgeleid, ook wordt een investeringsbegroting opgesteld in verband met vervanging of vernieuwing van faciliteiten (capaciteit).
- Afzet en omzetbegroting: in de begroting wordt een uitspraak gedaan over de te verwachten omzet gesplitst naar hotel en bezetting per categorie kamers en soort gasten (individueel of zakelijk), restaurant gesplitst naar soort omzet (buffet, keuzemenu en leveringen aan de zalen) en de zalenverhuur.
- Kostenbegrotingen: te verwachten kosten zoals inkoop materiaal, personeelskosten op basis van behoefte per afdeling, vaste kosten, overwerk etc. Vaste kosten worden gerelateerd aan de normale bezetting en variabele kosten aan de verwachte bezetting.
- Op basis van de kostenbegrotingen en de capaciteit vaststelling van de tarieven voor het hotel, zaalverhuur en de parkeerverzorging.
- Op basis van de kostenbegrotingen en de receptuur vaststelling van de prijzen voor het restaurant.
- De directie autoriseert de begroting en tarieven.
- Periodieke rapportage inclusief analyse van de verschillen tussen de werkelijkheid en de begroting door de administratie.

1 punt per genoemd en goed uitgewerkt item

4. Werk de randvoorwaarde richtlijnen voor Colonjes uit. Noem hierbij **zes** relevante richtlijnen. (3 punten)

- Richtlijnen ten aanzien van uitbrengen offertes, specifiek de te verlenen kortingen
- Richtlijnen voor het opstellen van calculaties en berekenen van tarieven
- Richtlijnen voor vastleggingen reserveringen en vaststellen geldende tarieven
- Richtlijnen met betrekking tot de planning
- Kasprocedures in restaurant
- Richtlijnen voor facturering, debiteurenbewaking en incasso
- Richtlijnen met betrekking tot inrichting en onderhoud van hotelkamers, zalen en restaurant.
- Richtlijnen voor de registratie van aan klanten in rekening te brengen overige bedragen
- Richtlijnen met betrekking tot voorraadhoogte, assortiment en inkoop
- Richtlijnen inzake de vernietiging van restanten versproducten en producten waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken
- Richtlijnen inzake uitvoering schoonmaak en verschoning linnen
- Richtlijnen inzake voorraadbeheer, ontvangsten en afgifte (zowel kelder als buffet)
- Richtlijnen inzake klantbenadering

De lijst is niet limitatief, overige richtlijnen ter beoordeling van de corrector. (1/2 punt per goede richtlijn, naar beneden afronden)

5. Werk de randvoorwaarde functiescheiding uit voor het hotel **en** voor het restaurant. Noem naast de primaire controle technische functiescheiding **ook** de afdelingen van de betreffende functies. (6 punten)

Hotel:

Functiescheiding tussen bijhouden reserveringenadministratie door afdeling verkoop (beschikkend), receptie (uitvoerend), facturering en leegstandscontrole door administratie (registerend en controlerend).

2 punten

Restaurant:

De functiescheiding bij de maaltijden en buffetten tussen de inkoop door afdeling inkoop (beschikkend), de bewaring van voorraden wijnen en overige ingrediënten door de kelder- / magazijnmeester (bewarend), de bereiding van gerechten door de keuken en afgifte drank door de bar (uitvoerend), de bediening door de obers (beschikkend, uitvoerend en registrerend) en de registratie en nacalculatie door de administratie (registrerend en controlerend).

4 punten

6. Beschrijf de AO/IC voor onderstaande processen. Let hierbij op het volledig beantwoorden van wie, doet wat, waarin en waarmee. (20 punten)

a) Uitbrengen offertes voor zakelijke bijeenkomsten;

Na ontvangst van een verzoek voor prijsopgave worden door de sales medewerkers een aantal gegevens omtrent deze aanvraag vastgelegd in een offertebestand: datum ontvangst, aanvrager, soort activiteit (kamers, zaal, restaurant, parkeren), indien van toepassing uiterste datum voor het uitbrengen van de offerte, de verantwoordelijke medewerker van de sales.

Met behulp van de ingevoerde gegevens vindt een automatische voortgangscontrole van de offerteaanvraag plaats. Er wordt een onderzoek naar de kredietwaardigheid van de opdrachtgever ingesteld. Bij bestaande relaties kan dit via het raadplegen van de beschikbare ruimte in de kredietlimiet en bij nieuwe relaties door het vragen van inlichtingen. Rekening houdend met de richtlijnen van de directie wordt een voorcalculatie gemaakt en wordt de te gebruiken winstopslag bepaald, rekening houdend met de bezettingsgraad in de gewenste periode en de algemene marktomstandigheden. Autorisatie van offertes voor grotere accounts, inclusief korting, door de manager Sales.

De offerte wordt daarna naar de klant gezonden. De verdere offertegegevens, datum verzending, geoffreerde prijs, worden in een het offertebestand opgeslagen. Bij acceptatie door de klant wordt de datum van acceptatie ingebracht in een contractenbestand. Bij afwijzing wordt de datum van ontvangst van bericht hierover met zo mogelijk de reden van niet-acceptatie in het offertebestand ingebracht. Van de geaccepteerde offertes worden de data automatisch opgenomen in het reserveringen bestand.

(4 punten)

b) Inkopen restaurant;

Ten behoeve van de planning van de inkoop is informatie benodigd over de geplande zakelijke bijeenkomsten. Voor de zakelijke bijeenkomsten is in het contractenbestand vastgelegd de in contracten opgenomen af te nemen soorten buffetten (ontbijt en lunches) en diners. Daarnaast is informatie nodig over de aantallen individuele hotelgasten. Deze informatie is opgenomen in het reserveringen bestand.

Ook is informatie nodig over de aanwezige voorraad per ingrediënt, de plaatsen waar inkoop kan plaatsvinden (leveranciers) en de prijzen. De betreffende gegevens worden gehaald uit het leveranciersbestand en het voorraadbestand.

Het initiatief tot inkoop wordt genomen door de inkoper. Voor de inkoop van verse producten komt het bestelsignaal van de restaurantmanager in overleg met de kok; voor artikelen die steeds nodig zijn wordt gewerkt met een minimum bestelniveau.

De bestelling wordt door de inkoper ingevoerd in het inkooporderbestand en vervolgens wordt in het voorraadbestand aangegeven dat voor een bepaald artikel een bestelling loopt. Bij ontvangst van de bestelde goederen worden door de kelder-/magazijnmeester gegevens omtrent die goederen ingevoerd in het voorraadbestand.

De goederenontvangsten worden door het systeem vergeleken met de bestellingen. Wanneer deze niet overeenkomen volgt een foutmelding. De foutmelding wordt afgewikkeld door de inkoper. Bij overeenstemming worden de ontvangsten doorgeboekt in het voorraadbestand.

De ontvangen facturen worden door de administratie ingevoerd in het ontvangen facturenbestand. Het ERP-systeem vergelijkt de binnengekomen facturen met ontvangen goederen (die reeds gecontroleerd zijn met de bestellingen) en de overeengekomen prijs in het inkooporderbestand. Bij overeenstemming worden de facturen weggeschreven naar het crediteurenbestand

Periodiek wordt door de administratie vanuit het crediteurenbestand een lijst gedraaid met inkoopfacturen waarvan de vervaldatum is verstreken. Samen met de achterliggende facturen wordt deze lijst aan de directeur verstrekt. Deze controleert de betaaladvieslijst en stelt vast of de liquiditeitspositie toereikend is, waarna hij opdracht geeft tot aanmaken van de betaalopdracht aan de administratie. De administratie maakt deze betaalopdracht aan, de directeur stelt de overeenstemming met de betaaladvieslijst vast en ondertekent de betaalopdracht digitaal.

Crediteurenadministratie wordt bijgewerkt door de administratie op basis van ontvangen bankafschriften.

(5 punten)

c) Inventarisatie voorraad grondstoffen keuken en vernietiging voorraad;

Periodiek vindt er een inventarisatie plaats door een medewerker niet belast met de bewarende functie. De voorraad wordt gezien de hoeveelheid integraal geteld. Nadat de telling heeft plaatsgevonden wordt deze lijst ingeleverd bij de controller. Deze maakt een analyse tussen de kantoorvoorraadadministratie en de magazijnvoorraadadministratie. De verschillen worden besproken met restaurantmanager. Na definitieve vaststelling van de verschillen wordt dit gerapporteerd aan de directie en afgeboekt in het voorraadsysteem door de administratie.

(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 restaurantmanager controleert de lijst samen met de kok en beiden tekenen de lijst af bij akkoord. Onder toezien van beiden medewerkers (4- ogenprincipe) worden de goederen in de daarvoor bestemde afvalbakken gedeponerd

(2 punten)

- d) Beschrijf **vijf** IB-maatregelen gericht op de volledigheid van de omzetverantwoording van de zaalverhuur en noem **vier** hierbij behorende verbandscontroles.

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

Aansluiting sollpositie van de opbrengsten volgens het reserveringenbestand (met koppeling aan contractenregister) met geregistreerde opbrengsten.

Periodieke controle door de administratie op juistheid leegstand door positieve controle op geregistreerde leegstand volgens het reserveringenbestand.

De administratie controleert de volledigheid van de opbrengsten daarnaast door een aansluiting te maken met de rapporten van de schoonmaakdienst en de afgeleverde dranken door het restaurant. Registratie van genuttigde dranken en spijzen vindt plaats per contract.

Periodiek confrontatie tussen voorcalculatie, nacalculatie en analyse van de verschillen door de administratie.

5 x 1 punt

Verbandscontroles:

- Maximale capaciteit – leegstand = bezetting zalen
- Bezetting zalen x verhuurtarief = huuropbrengsten
- Huuropbrengsten = opboeking debiteuren
- Afboeking debiteuren = opboeking liquide middelen
- Totaal aantal verhuurde zalen = totaal aantal verhuurde zalen volgens contracten

(4 x ½ punt)

B. Management informatie (totaal 10 punten)

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

De lijst is niet limitatief, overige informatiebehoefte ter beoordeling corrector.

7. Noem **vier** verschillende casus specifieke strategische informatiebehoefte. (4 punten)

- Economische ontwikkelingen, bijvoorbeeld ontwikkeling van de inflatie
- Ontwikkelingen in consumentengedrag, bijvoorbeeld hotelbezoek
- Branche-informatie, waaronder informatie over concurrentie
- Wijzigingen in wet- en regelgeving met specifieke aandacht voor hygiëne en arbo
- Wijzigingen op de inkoopmarkt (leveranciers, nieuwe producten)
- Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt
- Ontwikkelingen op het gebied van internet en online reserveringen

4 x 1 punt

8. Noem **zes** verschillende tactisch informatiebehoefte en **zes** verschillende operationele informatiebehoefte. (6 punten)

Tactisch: inzake de posten van de resultatenrekening in relatie tot de begroting en voorgaand jaar per maand en verder uitgesplitst per opbrengstcategorie:

- Omzet hotel, uitgesplitst naar wel gereserveerd / niet gereserveerd en particulieren of zakelijke klanten
- Bezettingsgraad hotel en zalencentrum en stand van zaken met betrekking tot de reserveringen komende periode
- Omzet zaalhuur uitgesplitst naar standaard zaalhuur speciale prijsafspraken
- Gemiddeld aantal gasten restaurant met uitsplitsing naar hotelgasten en overige gasten Kosten van vernietiging versproducten en overige producten
- Aantal malen dat gasten "terugkomen"
- Bijzonderheden uit gehouden enquêtes onder gasten over kwaliteit, klantgerichtheid, bereikbaarheid, inrichting, materieel, overige faciliteiten, hygiëne, maaltijden en consumpties en personeel
- Personeelsverloop, ziekteverzuim

Operationeel:

- Bezetting van de kamers
- Reserveringgegevens van de zalen
- Openstaande posten debiteuren (t.b.v. aanmaningscyclus)
- Leveringsinformatie leveranciers
- Menukaart maaltijden
- Specifieke prijsafspraken zakelijke klanten

6 x ½ punt (naar beneden afronden)

C. COSO Model (totaal 15 punten)

Vervolgcasus

De directie van Colonjes beseft dat het landgoed schitterend gelegen is tussen de heuvels te midden van wijngaarden. Daarom wil de directie zich onderscheiden ten opzicht van andere conferentieoordn door alleen nog maar excellente wijnen aan te bieden. Omdat duurzaamheid hoog in het vaandel staat wil de directie ook dat de teelt van de druiven en het vervolgens maken van de wijn op biologisch wijze geschiedt.

De directie van Colonjes heeft daarom de volgende **doelstelling** geformuleerd:

- Door Colonjes wordt alleen biologische wijn van hoge kwaliteit aan gasten geserveerd.

De directie vraagt aan de controller om aan de hand van onderstaande vragen voor de **gegeven doelstelling** COSO ICF 2013 in te richten:

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

- De directie heeft in een gedragscode aandacht besteed aan het belang van het serveren van wijn van hoge kwaliteit die biologisch gemaakt is.
- De directie geeft zelf het goede voorbeeld door het belang van excellente biologische wijn uit te dragen.
- In de Raad van Commissarissen zit een deskundige op het gebied van wijnen.
- Bij de aanname van personeel wordt gelet op de deskundigheid op het gebied van wijn en het onderkennen van het belang van biologische teelt.
- De directie heeft een beleid ontwikkeld voor scholing van personeel op het gebied van wijn.
- De managers en de medewerkers worden aangesproken wanneer geen excellente wijnen worden geschonken of wijnen worden ingekocht die niet biologisch gemaakt zijn.

4x1 punt

10. Geef voor de component Risk Assessment **twee** verschillende risico's. (4 punten)

- Er is binnen de organisatie onvoldoende kennis aanwezig om excellente wijnen in te kunnen kopen.
- Er is binnen de organisatie onvoldoende kennis aanwezig om te beoordelen of de wijn biologisch tot stand gekomen is.
- Leveranciers van wijnen geven ten onrechte aan dat de ingekochte wijn biologisch geteeld is.
- De kwaliteitscontrole bij ontvangst van de wijnen is onvoldoende om slechtere wijn te ontdekken.
- De kosten voor de zoektocht naar excellente biologisch geteelde wijnen zijn te omvangrijk waardoor met wijnen van mindere kwaliteit genoeg moet worden genomen.

2x 2 punten

11. Geef voor de component Control Activities **vier** concrete maatregelen, die gericht zijn op de genoemde twee risico's bij Risk assessment. (4 punten)

- Aanstelling van een kwaliteitsmedewerker voor controle kwaliteit bij ontvangst van ingekochte wijn
- Begroting voor opleidingskosten om wijnkennis van het personeel te verhogen.
- Procedures en richtlijnen voor de kwaliteitscontrole bij de aankoop en ontvangst van wijnen
- Externe audits gericht op de biologische totstandkoming van de wijnen bij de wijnleveranciers.
- Klachtenprocedures opstellen klanten en periodiek evalueren.
- Detailcontroles door de controller t.a.v. klachtenregistratie en klachtenafhandeling en follow-up door de correcte afhandeling vast te stellen.
- Check op aanwezigheid diploma's / opleidingen van wijncursussen in personeelsdossier door de administratie.

3 x 1 pnt

12. Geef voor de component Monitoring Activities **drie** concrete voorbeelden voor de invulling van deze component. (3 punten)

- Evaluatie door het management van het systeem van interne beheersing rondom de doelstelling alleen biologische wijn van hoge kwaliteit aan gasten serveren..
- Evaluatie en communicatie van tekortkomingen (aantal afkeuringen geleverde wijn en klachten).
- Evaluatie en communicatie van overschrijdingen van begrote kosten gemaakt ter bevordering van scholing en audits op het gebied van de doelstelling

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 Colonjes heeft in de managementletter aangegeven dat de kasprocedure met betrekking tot de contante afrekeningen van particuliere 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 de controller gevraagd om kort te beschrijven hoe de inrichting van de eindedagsprocedure voor de kas in het restaurant eruit moet zien.

13. Geef Colonjes een advies over de inrichting van een eindedagsprocedure voor de kas in het restaurant. (12 punten)

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, pin of zakelijke rekening) 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.
- Het proces verbaal wordt gedateerd en door beide ondertekend.
- De ober draagt het kasgeld over aan het de restaurantmanager, 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.

6 x 2 punten

Vervolgcasus

De IT beheerder wil naar aanleiding van de opmerking van de accountant het kassasysteem graag vernieuwen en heeft voorgesteld om met een Cloud oplossing te gaan werken.

De directie wil hier wel in mee gaan maar om een gedegen besluit hierover te kunnen nemen willen ze graag de voordelen en de nadelen van het gebruik van een Cloud oplossing voor Colonjes weten. De IT-beheerder wordt gevraagd dit op te leveren.

14. Beschrijf **twee** voordelen en **twee** nadelen van het gebruik van een Cloud oplossing voor het kassasysteem van Colonjes. (8 punten)

Voordelen:

- Colonjes hoeft niet te investeren in de ontwikkeling of aanschaf van een nieuwe kassasysteem;
- Colonjes hoeft zelf geen expertise in huis te hebben voor het beheer van de applicatie;
- Colonjes kan afhankelijk van hun behoefte de hoeveelheid gebruikers of de omvang van hun datacapaciteit snel verhogen of verlagen, dit is handig bij wisselende /grote drukte;
- Colonjes kan het kassasysteem om meerdere locaties gebruiken, bijvoorbeeld ook bij de receptie in het hotel.

2x2 pnt

Nadelen:

- Als geen internet beschikbaar is, kan het kassasysteem niet worden benaderd met discontinuïteit als gevolg
- Mogelijk worden data van verschillende klanten bij de cloud-leverancier gemengd met een integriteitsissue als gevolg
- Mogelijk is het internetverkeer voor derden zichtbaar met een vertrouwelijkheidsrisico tot gevolg
- Als de cloud-leverancier onvoldoende maatregelen heeft ingericht kan beschikbaarheid en beveiliging van de cloudomgeving in het gevaar komen, met diverse risico's voor Colonjes tot gevolg zoals discontinuïteitsrisico en vertrouwelijkheidsrisico

2x2 pnt

E. Informatietechnologie (totaal 5 punten)

Vervolgcasus

De IT-medewerkers hebben bij de directie hun twijfels geuit over de toegangsbeveiliging van Yuno.

15. Noem drie General controls die het beveiligingsniveau verhogen. Motiveer ook kort waarom de General Controls het beveiligingsniveau verhogen.

- Logische toegangsbeveiliging door het gebruik van user-id's en wachtwoorden
- Firewall
- Virusscanner
- Twee-traps authenticatie
- Periodiek updaten (onderdeel van changemanagement)

Motivatie ter beoordeling van corrector.