

# Examen AA

## ICAIS2

DATUM: 7 januari 2025  
TIJD: 10:30 uur tot 13:30 uur

### Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 7 opgaven van 5 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.
- 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: 9 punten
Opgave 2:	Maximaal te behalen punten: 15 punten
Opgave 3:	Maximaal te behalen punten: 21 punten
Opgave 4:	Maximaal te behalen punten: 15 punten
Opgave 5:	Maximaal te behalen punten: 10 punten
Opgave 6:	Maximaal te behalen punten: 10 punten
Opgave 7:	Maximaal te behalen punten: 20 punten

## **Algemeen**

In de zeer welvarende gemeente Laren in Noord-Holland is onlangs een nieuwe pop-up store geopend. Deze pop-up store is de vijfde die in korte tijd is geopend in Nederland. De pop-up stores is het idee van Marieke Bijen, zij is tevens eigenaresse. Bij deze pop-up store krijgt (licht gedragen) designkleding en -accessoires een tweede kans. Mensen leveren hun designkleding en -accessoires in en in de pop-up store worden de items verkocht. Van de ingeleverde items worden standaardbedragen per item uitbetaald aan degene die de kleding inlevert. De uiteindelijke opbrengst is voor de pop-up store zelf. Daarnaast is er ook nog de mogelijkheid om kledingstukken te laten vermaken. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een maxi-jurk met lange mouwen die wordt vermaakt tot een kortere jurk met korte mouwen. De kledingstukken kunnen op wens van de klanten gemaakt worden en gaat de klant met een nog unieker item naar huis. Het vermaken van de kleding door de coupeuse gebeurt tegen een meerprijs.

De volgende afdelingen zijn binnen de pop-up store te onderkennen:

- Inkoop;
- Verkoop;
- Marketing;
- Automatisering;
- Personeelszaken;
- Administratie.

## **Inkoop**

Bij de pop-up store zelf leveren mensen hun (licht gedragen) designkleding en/of -accessoires in. Denk bij accessoires aan horloges, tassen etc. Per item geldt een standaardprijs, deze is vooraf vastgesteld door Marieke Bijen. In sommige gevallen, denk aan een collectors item of een limited edition, kan de vergoeding verhoogd worden. De vergoeding wordt dan bepaald door degene die op dat moment aan het werk is. Op de inbreng zit een strenge selectie, het moet namelijk om designerkleding en/of -accessoires gaan en er mogen niet/nauwelijks draagsporen opzitten. De pop-up store heeft kwaliteit namelijk hoog in het vaandel.

Nog voordat de pop-up store officieel was geopend, waren er al tassenvol kleding ingebracht. De grote inbreng is te danken aan de vergoeding die er tegen overstaat, maar des te meer het tweede leven van items en de duurzaamheidsgedachte hierachter. Elk item wordt apart geregistreerd in het voorraadsysteem, door de grote animo wordt deze registratie door elk personeelslid gedaan die op dat moment aanwezig is. Het komt weleens voor dat een item dusdanig populair is dat er per abuis geen registratie van het item plaatsvindt.

Kleding die niet voldoet aan de gestelde kwaliteit wordt aan diverse kringloopwinkels gegeven. Per zak kleding ontvangt de pop-up store vanuit de kringloop een vaste vergoeding van € 25 per ingeleverde zak kleding.

## **Verkoop**

De pop-up store is doordeweeks geopend van 9:30 uur tot 18:00 uur en op de zaterdag van 9:00 uur tot 17:00 uur. Eén keer per maand is er een koopzondag en dan is de pop-up store ook geopend. Indien er op zondag wordt gewerkt ontvangt de medewerker het standaardloon plus een toeslag van 50%.

De verkoopprijzen van de items worden bepaald door Marieke Bijen, zij is tevens initiatiefnemer en daarmee ook eigenaresse van de pop-up store.

## **Personeel**

Bij de pop-up store zijn 5 medewerkers in vaste dienst en er zijn 25 medewerkers als oproepkracht. Daarnaast zijn er nog 3 coupeuses in dienst voor het vermaken van de kleding. De leeftijd van het personeel varieert enorm en hierdoor ook het uurloon. Daarnaast is een aantal vrijwilligers aanwezig om de kleding te wassen en te strijken. Ook kan op verzoek van de klant de kleding worden opgehaald bij de mensen thuis.

## **Kleding op maat**

Er blijkt grote animo te zijn voor het vermaken van de kleding. Veel klanten hebben de behoefte om hun eigen kleding, passend en uniek te maken. Denk bijvoorbeeld aan het korter maken of het innemen van kledingstukken. Eigenaresse Marieke biedt het vermaken van eigen kleding sinds kort ook aan als dienst. De werkwijze is hierin als volgt. De klant komt met het eigen kledingstuk bij de pop-up store. Eén van de coupeuses vraagt naar de wensen en spelt het kledingstuk af. De klant krijgt van de coupeuse een bon met een uniek nummer, deel A. Deel B van dit unieke nummer wordt op het kledingstuk gespeld inclusief de gegevens van de klant en de wens voor het kledingstuk. Marieke vindt deze manier nogal ouderwets, maar door het succes van deze pop-up store heeft ze weinig tot geen tijd om hier een goed alternatief voor te verzinnen.

## **Marketing**

Op de afdeling van de marketing zijn 4 personeelsleden werkzaam. Zij voeren verschillende werkzaamheden uit, denk hierbij aan het up-to-date houden van de website, het promoten van artikelen en het plaatsen van updates op social media kanalen. Op dit moment fungeert de website niet als een verkoopplatform voor kleding, de website is ter promotie van de kleding, die de klant vervolgens in de store kan kopen. De wens is om uiteindelijk ook de kleding via een online platform aan te bieden.

## **Automatisering**

De afdeling automatisering zijn 2 personeelsleden werkzaam. Zij beheren alles omtrent de ICT-omgeving. Binnen deze ICT-omgeving valt ook de roosterapplicatie waarin alle medewerker de gewerkte uren registreren.

### Opgave 1 (9 punten)

Benoem drie typologieën die binnen de pop-up store zijn te onderkennen, inclusief twee bijbehorende steun-/aanknopingspunten per typologie voor de volledigheid van de opbrengstverantwoording.

### Opgave 2 (15 punten)

Beschrijf **vijf** AO-relevante risico's, de gevolgen hiervan, alsmede **één** interne beheersingsmaatregelen per genoemd risico ter beheersing van deze risico's. Geef per risico/attentiepunt aan wat het gevolg is.

Hanteer in uw antwoord de volgende structuur:

Risico/attentiepunt	Gevolg	Interne beheersingsmaatregel
---------------------	--------	------------------------------

### Opgave 3 (Totaal 21 punten)

A) Maak een AO procesbeschrijving van het **inkoopproces** (4 punten) **van de binnengebrachte kleding**. Let hierbij op het volledig beantwoorden van wie, doet wat, waarin, en waarmee.

Benoem ook **twee verbandscontroles** in het inkoopproces (2 punten).

B) Maak een AO procesbeschrijving van de **afgekeurde kleding die naar de kringloopwinkels wordt gebracht** (3 punten). Let hierbij op het volledig beantwoorden van wie, doet wat, waarin, en waarmee.

Benoem ook **twee verbandscontroles** bij bovengenoemd proces (2 punten).

C) Maak een AO procesbeschrijving van het **personeelsproces** (3 punten). De wens van Marieke bij dit proces is om zoveel mogelijk geautomatiseerd vast te leggen. Besteed hierbij aandacht aan het opstellen van het rooster, de registratie van de gewerkte uren en het gebruik van urenregistratiesysteem. Let hierbij op het volledig beantwoorden van wie, doet wat, waarin, en waarmee.

Benoem ook **twee verbandscontroles** bij bovengenoemd proces (2 punten).

D) Marieke merkt dat het vermaken van de eigen kleding van klanten, door de drukte, niet binnen één week gerealiseerd kan worden. Marieke wil de klanten niet teleurstellen door te lange doorlooptijden en wil graag dit proces optimaliseren. Marieke wil de registraties van dit proces graag geautomatiseerd via de website vastleggen. Geef een beschrijving van dit proces en besteed hierbij aandacht aan de boekingsgang via de website.

### Vervolg casus:

In het kader van de circulaire economie wil Marieke ook graag haar steentje bijdragen. Onlangs heeft Marieke een interessant artikel gelezen over circulair textiel. De ecologische voetafdruk van de textielindustrie is groot en behoort tot één van de vervuilde industrieën ter wereld. Het artikel heeft Marieke aan het denken gezet en zij wil graag circulair textiel gaan toepassen binnen haar pop-up store. Marieke wil de kleding die zelfs na prijsreductie niet verkocht is, gebruiken als circulaire textiel. Er zijn verschillende partijen die de kleding ontvangen en hiervan de vezels weer hergebruiken. Dit hergebruik kan zijn voor nieuwe kleding of als kunstmatige vezel. Marieke wil in samenwerking met één van de partijen de recycling van kleding toepassen binnen de pop-up store.

#### **Opgave 4 (15 punten)**

- a) Geef voor de component Control Environment vier concrete voorbeelden voor de invulling van deze component. (4 punten)
- b) Geef voor de component Risk Assessment twee verschillende risico's. (4 punten)
- c) Geef bij de control activities vier concrete maatregelen, die gericht zijn op de genoemde risico's bij Risk Assessment. (4 punten)
- d) Geef bij het component Information en Communication drie concrete voorbeelden voor de invulling van deze component. (3 punten)

**! De opgaven 5 en 6 dienen beantwoord te worden aan de hand van de *gehele casus* !**

#### **Opgave 5 (10 punten)**

Welke managementinformatie behoefte heeft het management? Deel deze in naar strategisch (4 items noemen), tactische (3 items noemen) en operationele (3 items noemen).

#### **Opgave 6 (10 punten)**

Beschrijf **vier** general IT controls en **drie** application controls. Benoem per application control, één voorbeeld voor de pop-up store. Let op dat u concrete toepassingen van de application controls laat zien, algemeenheden worden niet gehonoreerd.

#### **Vervolg casus:**

Marieke de eigenaresse van de pop-up store heeft leuke plannen voor de toekomst. Ze wil graag een koffiebar realiseren binnen de pop-up store, zodat klanten tijdens het passen en eventueel wachten van een (gratis) kop lekkere koffie kunnen genieten. Ook kunnen passanten binnenkomen voor een kop koffie tegen betaling. In de pop-up store heeft ze al een mooi stukje waar ze de koffiebar wil realiseren. Marieke wil verschillende soorten koffie, en thee, variërend in prijs, aanbieden en daarbij ook een lekkernij (meerprijs) die dagelijks varieert.

#### **Opgave 7 (20 punten)**

Schrijf een advies aan eigenaresse Marieke, omtrent de aanpassingen/aanvullingen voor de inrichting van de AO bij het opzetten van een koffiebar.

Benoem hierbij 10 elementen. In het advies mogen maximaal 4 elementen betrekking hebben op de randvoorwaarden

Nb. Maximaal 8 punten te behalen voor de randvoorwaarden, de overige elementen maximaal 12 punten.