

Examen AA

ICAIS2

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

Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 7 opgaven van 14 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: 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.

Uitwerking:

Typologie:

Stukproductie; voor het maken van de kleding op maat

Steunpunten:

Voor- en nacalculaties;

Verbanden in de geld-goederenbeweging.

Typologie:

Handel à contant, voor de verkopen van de kleding en de accessoires.

Steunpunten:

Geautoriseerde tarieven;

Sluitende geld-goederenbeweging.

Verbanden geld- goederenbeweging

Typologie:

Dienstverlening met doorstroom met goederen van derden, het vermaken van eigen kleding.

Steunpunten:

Functiescheiding tussen ontvangst kledingstuk en vermaken van de kleding;

Ontvangstregistratie;

Registratie van de kosten.

Quasi geld- goederenbeweging

Dienstverlening met doorstroom van eigen goederen voor het maken van een uniek kledingstuk.

Steunpunten:

Verbanden geld- goederenbeweging

Functiescheiding tussen innemen kleding en het vermaken van de kleding

Standaardnorm/tarief voor het vermaken van het kledingstuk

Puntenverdeling:

Per juiste typologie 1 punt, in totaal 3 punten te behalen.

Voor de steunpunten 2 punten per typologie, in totaal 6 punten te behalen.

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
---------------------	--------	------------------------------

**Uitwerking:
Antwoordindicatie;**

Risico/attentiepunt	Gevolg	Interne beheersingsmaatregel
Vermaken van kleding pop-up store tegen meerprijs	Onduidelijk wat de meerprijs is en hierdoor onvolledige omzet	Vooraf vaststellen wat de richtlijnen zijn qua prijs voor het vermaken van de kleding. Prijs autoriseren door eigenaresse en vastleggen in prijzenbestand. Urentarief coupeuse vastleggen en uren x tarief als verkoopprijs hanteren. Coupeuse registreert dan gewerkte uren op de werkbbon.
Geen registratie van populair(e) item(s)	Onjuiste inkoopwaarde van de voorraad, aangezien artikel niet is geregistreerd, maar de verkoop ervan wel	Nieuwe kleding eerst vastleggen in voorraadbestand, hier één of twee vaste medewerkers voor aanstellen. Vervolgens label printen en dit bevestigen aan kledingstuk vervolgens in de winkel hangen. Cijferbeoordeling op verkopen zonder gescand label.
Registratie kleding door elke medewerker	Onjuiste voorraad of <i>volledigheid</i> omzet	Funciescheiding toepassen iemand verantwoordelijk voor sorteren van de kleding op kwaliteit en iemand verantwoordelijk voor het invoeren van de kleding in het voorraadbestand. Einde van elke werkdag tassencontrole, zodat er geen (afgekeurde) items mee naar huis genomen worden.
Hogere vergoeding aan inbrenger voor limited edition of collectors items	Onjuiste voorraad/inkoopwaarde	Afstemming prijs LE of CI met eigenaresse. Vooraf vaststellen wat de

		richtlijnen zijn qua prijs voor het vermaken van de kleding. Prijs autoriseren door eigenaresse en vastleggen in prijzenbestand.
Loon + 50% op de zondagen. Medewerkers geven aan op zondag gewerkt te hebben, maar dit blijkt in werkelijkheid niet zo te zijn.	Onjuiste post personeelskosten en loonheffing.	<p>Cijferbeoordeling op de geschreven en uitbetaalde uren op de zondagen. Inzet personeel x uren x uurtarief x aantal zondagen = geschatte loonkosten zondag werken en dit aansluiten met de daadwerkelijke loonkosten op de zondag.</p> <p>Kloksysteem invoeren. Medewerkers zijn verplicht in te klokken met eigen personeelscode en wachtwoord.</p> <p>Controle op rooster en de gewerkte uren van de medewerkers.</p>
Ontbrekende functiescheiding bij op maat maken eigen kleding.	Omzet/opbrengst op maat maken kleding <i>is onvolledig</i>	<p>Funcitiescheiding: Registratie van kledingstuk door bijv. winkel- of kassamedewerker, uitvoering door coupeuse en afrekenen door andere winkel- of kassamedewerker.</p> <p>Steekproef/oogtoezicht op de op maat gemaakte kledingstukken. Is het kledingstuk waaraan wordt gewerkt geregistreerd? M.a.w. is er een bon uitgegeven.</p> <p>Verbandscontrole: per kledingstuk bon (aantal) uitgeschrijven = aantal geregistreerde verkopen aan op maat gemaakte kleding.</p>
Overige kleding naar kringloopwinkels	Onvolledige opbrengst van kleding aan de kringloopwinkels.	Protocol opstellen wanneer kleding van onvoldoende kwaliteit is.

		<p>Kleding in afgesloten bak deponeren en andere medewerker of vrijwilliger de kleding met aantal zakken (geregistreerd) naar kringloopwinkel brengen.</p> <p>Cijferbeoordeling: Geregistreerde afgekeurde kledingstukken icm kledingstukken per tas moet globaal de opbrengst zijn van de kringloopwinkels.</p>
--	--	--

Puntenverdeling:

Per risico 0,5 punt, maximaal 2,5 punt.

Per gevolg 0,5 punt, maximaal 2,5 punt.

Per interne beheersingsmaatregel 2 punt maximaal 5 punten.

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).

Uitwerking:

De inbrenger brengt zelf de kleding in. Pop-up store gaat niet zelf actief opzoek naar "leveranciers".

Inbrenger levert de kleding af bij de pop-up store. Er is één medewerker innameverantwoordelijk voor de registratie van de ingebrachte zak met kleding. Medewerker inname legt in het innamebestand in combinatie met klantenbestand de volgende gegevens vast: naam, adres, woonplaats, mailadres, telefoonnummer, bankrekeningnummer. De ingeleverde zak(ken) krijgen een uniek(e) nummer(s) en dit nummer(s) is/zijn gekoppeld aan de klant. Medewerkers kwaliteit registreren per zaknummer elk kledingstuk en daarbij de prijs of ze keuren het artikel af. Uiteindelijk is er een lijst met alle ingeleverde kledingstukken met daaraan een prijs gekoppeld, dit bedrag ontvangt de klant per bankbetaling. Klant ontvangt zelf ook de lijst (digitaal) met de prijzen zodat klant weet wat elk kledingstuk heeft opgebracht.

Puntverdeling:

1 punt voor kwaliteit, 1 punt voor registratie, crediteuren of contant ook 1 punt, 1 punt voor tarief/prijs.

Verbandscontroles:

Aantal ingeleverde zakken met uniek nummer = aantal nieuwe registraties van inbreng.

Totaal kleding in zak = afgekeurde kleding + aangenomen kleding.

Aangenomen kleding x prijs per artikel = opboeking voorraadkleding.

Opboeking voorraadkleding = betaling aan klant voor kledingzak.

Aantal ingenomen kledingzakken = aantal uitgekeerde gelden aan klanten.

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).

Uitwerking:

Indien de kleding is afgekeurd dan legt de medewerker kwaliteit dit vast in het registratiebestand met de reden van afkeuring. Medewerker kwaliteit doet afgekeurde kleding in een afgesloten box. Aan het einde van de dag draait een andere medewerker/vrijwilliger een lijst uit met de afgekeurde items. Samen met een andere collega controleren zij of de items op de lijst overeenkomen met de items die in de afgesloten box zijn gedaan. Bij akkoord zal een andere medewerker zorgdragen voor afdracht aan kringloop. Indien niet akkoord dan spreekt men de medewerker aan op het feit dat er een item ontbreekt en of deze niet per abuis in de voorraad is gekomen. Aan het einde van de dag is er een tassencontrole op items die niet zijn geregistreerd als inkomend en ook niet geregistreerd als afgekeurd.

Puntverdeling:

Nadruk op registratie van de afgekeurde kleding 1 punt, 4 ogen principe 1 punt of kwijting door kringloop tbv afgifte kledingzak 1 punt.

Verbandscontroles:

Aantal afgekeurde items = aantal items in box

Totaal binnengekomen en registreerde items = aantal afgekeurde items + items toegevoegd aan voorraad.

Totaal afgekeurde kledingstukken verdeeld over zakken/boxen naar kringloop x prijs = vergoeding/opbrengst van afgekeurde kleding naar de kringloop.

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).

Uitwerking:

Elke maand stelt Marieke het rooster voor de komende maand op. Zij gebruikt hiervoor een roosterapplicatie. Alle medewerkers zijn opgenomen in deze applicatie en de medewerkers hebben hierin de standaard werkdagen opgenomen en ook het aantal uur dat zij beschikbaar zijn. Eventuele verhinderingen geven de medewerkers de maand voordat het rooster gemaakt gaat worden door. Elke medewerker heeft een eigen persoonlijke inloggegevens met wachtwoord en authenticatie. De einddatum van het arbeidscontact is tevens de datum waarop het account van de medewerker door het roostersysteem wordt gedeactiveerd. Voor medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd voert Marieke de datum (adhv (schriftelijke) opzegging) van uitdiensttreding in en na deze datum is er geen toegang meer tot de applicatie door de medewerker.

Op basis van de ingevoerde gegevens genereert het systeem het rooster voor de komende maand. Marieke controleert het rooster en kijkt of er extra inzet nodig is bij bijvoorbeeld feestdagen en/of evenementen.

Eventuele ruilingen geeft de medewerker aan in de app en ook met welke medewerker de ruiling is afgesproken. Na akkoord Marieke is de ruiling zichtbaar in het rooster.

Voorafgaand aan de werkdag klokt de medewerker in en aan het einde van de werkdag
Januari 2025, ICAIS2

klokt medewerker met zijn/haar persoonlijke inloggegevens weer uit. De klokgegevens legt het kloksysteem vast in het gewerkte urenbestand.

Puntverdeling:

1 punt voor opstellen rooster, 1 punt voor registratie uren, 1 punt voor gebruik urenregistratiesysteem.

Verbandscontroles:

Uren in gewerkte uren bestand = uren conform rooster.

Gewerkte uren x uurtarief minus belastingen, premies etc. = uit te betalen loonkosten netto.

Betaalde loonkosten = afboeking bank

Aantal medewerkers conform standenregister = aantal actieve inlogaccounts voor roosterapplicatie.

Uitdiensttreding = deactivatie van inlogaccount

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.

Uitwerking:

Klanten melden via de website dat zij een kledingstuk willen laten vermaken. Indien bestaande klant, gebruikt de klant zijn reeds gemaakt inloggegevens. Indien nieuwe klant dan volgt er eerst een registratie van de klant, denk hierbij aan naw gegevens, mailadres, telefoonnummer. Nadat de klant is aangemaakt/ingelogd kiest de klant voor "eigen kleding op maat". Er volgt een keuzemenu met daarbij de keuzes uit welk kledingstuk, wat er moet gebeuren en eventuele opmerkingen. Op basis hiervan genereert de planningtool een aantal tijden en data waarop de klant zijn kledingstuk kan brengen en daarbij ook de belofte dat het kledingstuk dan binnen 2-3 dagen klaar is.

Klant vult de gevraagde gegevens in en kiest een tijd en datum. De klant ontvangt per mail een bevestiging met een uniek en doorlopend (order)nummer.

Dagelijks draait één van de coupeuses een lijst uit met daarop de verwachte klanten en kledingstukken. *Of raadpleegt reserveringsmodule van de kleding die vermaakt moet worden.* De coupeuse verdeelt de klanten onder de andere coupeuses.

Bij gereedmelding van het kledingstuk, registreert coupeuse dit in het klantenbestand.

~~De klant ontvangt een mail en sms inclusief de prijs dat het kledingstuk klaar ligt om op te halen. Betaling geschiedt bij afhalen van het kledingstuk door verkoop/kassamedewerker.~~

Puntverdeling:

Registreren van de klant 1 punt inclusief benoemen klantitems in klantbestand

Logische toegangsbeveiliging 1 punt

Registratie van de handelingen/werkzaamheden 1

Planning 2 punten

Betaling achterwege laten levert geen punten op, wel prima dat student dit uitwerkt

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
Januari 2025, ICAIS2

vervulde 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)

Uitwerking:

A) Control Environment

De eigenaresse heeft in de gedragscode aandacht besteed aan duurzaamheid en daarbij ook het streven naar het recyclen van (niet verkochte) kleding.

De eigenaresse geeft zelf het goede voorbeeld door duurzaamheid te integreren in de werkzaamheden en ook geld en tijd vrij te maken voor de transitie,

De eigenaresse heeft beleidsregels geformuleerd ten aanzien van duurzaam werken, met daarbij specifieke aandacht voor het papierloos werken.

De eigenaresse heeft beleid geformuleerd gericht op de realisatie van trainings- en bijscholingsprogramma's op het gebied van duurzaam werken, met speciale aandacht voor de recycling van katoen en andere stoffen.

Algemeenheden worden niet gehonoreerd

4x 1 punt per juist antwoord.

B) Risk Assessment

Kosten voor het opzetten van een dergelijke samenwerking/recycling zijn te hoog en derhalve niet haalbaar.

Is er voldoende kennis van het recycleproces en de vezels etc.

Vastlegging en verwerking van het recyclen, wie legt wat vast en hoe.

Zijn er voldoende afnemers van de vezels/gerecyclede product en bij welke hoeveelheid is deze business winstgevend.

Algemeenheden worden niet gehonoreerd

2x 2 punt per juist antwoord.

C) Control activities

Marktonderzoek uitvoeren naar de haalbaarheid van het recyclen van niet verkochte kleding;
Opleiding of kennissessies volgen over circulaire textiel;
Inrichten van de ondernemingsactiviteiten op deze nieuwe activiteit;
Begroting vaststellen (in samenwerking met partners) wat haalbaar is qua hoeveelheid gerecyclede materialen.

Algemeenheden worden niet gehonoreerd en let op de link naar de risico's.

4x 1 punt per juist antwoord.

D) Information and communication

Communicatie met medewerkers de voortgang van het project, lopen we op schema, waar moeten we een tandje bijzetten;

Communicatie met medewerkers over de terugkoppeling van het resultaten van het recyclen;

Het delen (communiceren) van de resultaten over het systeem van interne beheersing rondom de doelstelling duurzaamheid

3x 1 punt per juist antwoord.

! 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).

Uitwerking:

Strategisch:

- Wet- en regelgeving waaronder; gemeentebeleid etc.
- Economische ontwikkelingen, inflatie, koopkracht, loonontwikkelingen, besteedbaar inkomen;
- Trends in de modebranche;
- Demografische ontwikkeling, zoals leeftijdsopbouw;
- Ontwikkelingen in het kader van duurzaamheid;
- Technologische ontwikkeling, met bijvoorbeeld het vermaken van de kleding en het aanbieden van online producten.

Tactisch:

- Behaalde omzet ten opzichte van de begroting;
- Brutowinstmarge ten opzichte van de begroting;
- Ziekteverzuim ten opzichte van de norm;
- Vermaakte kledingstukken per coupeuse ten opzichte van de norm;
- Afgekeurde kledingstukken ten opzichte van de norm;
- Vermaakte kledingstukken van de winkel en eigen kledingstukken klant ten opzichte van de norm;
- Klanttevredenheid naar aanleiding van enquêtes een cijfer van minimaal 8.5.
- Uitgekeerde vergoedingen van binnengebrachte kleding aan de klant ten opzichte van de norm/begroting.

Operationeel:

- Planning met te vermaken kledingstukken;
- Invoeren in het systeem van binnengekomen kledingstukken;
- Kwaliteitscontrole op binnengekomen kledingstukken;
- Hoeveelheid binnengebrachte kleding;
- Welke medewerker is ingeroosterd;

Puntenverdeling:

Strategisch per juist item 1 punt, maximaal 4 punten.

Tactisch per juist item 1 punt, maximaal 3 punten.

Operationeel per juist item 1 punt, maximaal 3 punten.

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.

Uitwerking:

General IT controls:

- Logische toegangsbeveiliging, autorisatiematrix en functiescheiding binnen IT;
- Logging;
- Server in brandvrije afgesloten ruimte;
- (Werkende)Back-up and recovery procedure;
- Uitwijkmogelijkheden;
- Noodstroomvoorziening;
- Service level agreement;
- Authenticatie;
- Firewall;
- Virusscan.

Beschrijf is niet handig in de vraag, omdat er in het antwoord een opsomming staat. Derhalve een opsomming zien als beschrijf.

Application controls:

- Invoercontroles bij het aanmaken van een nieuwe klant. Hierbij is juist registratie NAW-gegevens van belang en mailadres, banknummer etc.
- Applicatie dwingt af dat postcodes voldoen aan het formaat XXXX99
- Applicatie dwingt af dat alleen postcodes gebruikt worden die volgens google bestaan (bestaanbaarheidscontrole)
- Applicatie dwingt af dat datums bestaan (bestaanbaarheidscontrole)
- Applicatie dwingt af dat alle NAW invoervelden gevuld worden (volledigheidscontrole)
- Applicatie dwingt doorlopende nummering van ingeleverde zakken kleding af en bij het vermaken van kleding.

- Applicatie controleert IBAN-nummers op rekenkundige juistheid (check digits)

Puntenverdeling:

Per juiste general IT control 1 punt, in totaal 4 punten voor juiste application control.

~~Per juiste application control 1 punt, in totaal 3 punten voor juiste application control.~~

~~Per juist voorbeeld ook 1 punt, hierbij maximaal 3 punten in totaal.~~

Beschrijven application control inclusief voorbeeld is 2 punten per item

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 mooie plek 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.

Uitwerking:

De kern van het advies is dat aandacht dient te worden geschonken aan de onderdelen van de AO: risico's, KSF, invulling randvoorwaarden en inrichting processen. De uitwerking dient als een advies geschreven te zijn. De volgende elementen dienen in dit advies meegenomen te worden:

- Nieuwe activiteit en daarmee nieuwe typologie namelijk dienstverlening met doorstroom van eigen goederen. Attentiepunten: normen/receptuur, functiescheiding bar/keuken, verbanden in geld- goederenbeweging.
- Risico's
 - Bederfelijke producten;
 - Passanten aanmerken als klanten, zodat er "gratis" koffie wordt weggeven, terwijl hier wel een betaling tegenover staat;
 - Mogelijk te weinig functiescheiding toe te passen;
 - Verschillende prijzen voor de koffie en thee. Lekkernij tegen meerprijs.
- KSF definiëren en middels welke KPI's bijsturen
 - Aantal verkochte koppen koffie aan passanten;
 - Hoeveel klanten per dag/per uur hierin onderscheid tussen klanten en passanten;
 - Populaire producten, wat zijn de "hardlopers";
 - Afname van lekkernij;
 - Draagt de koffiebar bij tot meer klandizie;
- Bepalen richtlijnen tav:
 - Wanneer koffie/thee gratis is;
 - Vaststellen handelsprijzen;
 - Wisseling van lekkernij;
- Investeringsbegroting voor koffiemachine, tafels en stoelen;
- Personeelsbegroting voor inzet personeel;
- Managementinformatie:
 - Strategisch:
 - Economische factoren, koopkracht, inflatie;
 - Mondiale ontwikkelingen, verstoring koffieoogst, prijs van de koffiebonen en theebladeren;

- Wet- en regelgeving door de overheid, bijv. vergunning;
- Tactisch/operationeel;
 - Omzet per product/productgroep;
 - Omzet per dag/week;
 - Omloopsnelheid van de lekkernij;
 - Omloopsnelheid per koffie- en theesoort;
 - Bezoekersaantallen, onderscheid tussen klanten en passanten;
- Verbandscontroles:
 - Ingekochte lekkernij x verkoopprijs minus derving = opbrengst lekkernij
 - Totale opbrengst m.u.v. gratis = opboeking bank/kas
 - Derving x inkoopprijs = kosten aan derving = afboeking voorraad

Meerdere items zijn goed te rekenen mits het een advies is tav de nieuwe activiteit, dit ter beoordeling van de corrector.

Puntverdeling: 10 x 2 punten.

Puntenverdeling:

Managementinformatie max 2 punten

Risico's max 4 punten

Typologie 1 punt + steunpunten max 1 punt

VBC max 2 punten

FS, begroting, automatisering, richtlijnen 2 punten per onderdeel (max 8 punten)

Processen 2 punten

Cijferbeoordeling en detailcontroles ieder onderdeel max 2 punten

Beheersingsmaatregelen koppelen aan risico's max 2 punten