



Jaarverslag 2009

Voorwoord

Interne fraude is niet iets waar je als winkelier trots op bent. Fraude betekent ook dat je vertrouwen is beschaamd. Dat leidt ertoe dat een winkelier niet graag openlijk spreekt over fraude.

In ieder geval ligt het niet voor de hand dat een onderneming aan een enquêteur die toevallig contact opneemt, volledig inzage geeft in de omvang van fraude in de winkel. Toch meent de overheid via een enquête elk jaar te kunnen peilen hoeveel schade wordt geleden door interne fraude. Dat leidt tot een opmerkelijk cijfer. Dit overheidsonderzoek beweert dat 8% van de winkelbedrijven geconfronteerd wordt met stelende medewerkers.

De Stichting FAD verwijst dit opmerkelijke cijfer naar het rijk der fabelen. Het is een schromelijke onderschatting. Minstens de helft van alle ondernemingen in de detailhandel heeft te maken met fraude. Er is dan ook veel belangstelling voor het Waarschuwingsregister. Op 31 december 2009 viel reeds 20% van alle winkelmedewerkers onder de werkingsfeer van het Waarschuwingsregister.

De teller loopt door. Ook in 2010 verwacht de Stichting FAD veel nieuwe deelnemers te verwelkomen. Niet alleen ketenbedrijven, maar ook zelfstandige winkeliers. Dat is mogelijk door samenwerking met brancheverenigingen en franchisegevers. Met hen worden zogenoemde bewerkovereenkomsten gesloten.

De detailhandel neemt collectief zijn verantwoordelijkheid. Dat is een goed resultaat waar de gehele bedrijfstak, zowel de werkgevers als de medewerkers, zijn voordeel mee doet. Niemand vindt het prettig om te werken met een fraudeur.

Benk Korthals, voorzitter.

Inhoudsopgave

Waarschuwingregister groeit door.....	3
Zelfstandige winkeliers klaar om aan te sluiten.....	4
Register van grote waarde voor fraudepreventiebeleid.....	5
Audits extra waarborg voor kwaliteit.....	5
Klachtencommissie toegankelijk	6
Waarschuwingregister in cijfers.....	7
Over Stichting Fraude Aanpak Detailhandel	8

Waarschuwingsregister groeit door

Opvallend is dat het Waarschuwingsregister flink doorgroeit. De Stichting FAD heeft in 2009 veel aanmeldingen ontvangen en inmiddels zijn wederom meer winkelbedrijven aangesloten. Daarmee groeit ook het bereik en gebruik van het Waarschuwingsregister.

In 2009 bereikte het register 20% van de arbeidsmarkt van de detailhandel (650.000 medewerkers), tegenover 15% in 2008. Afgelopen jaar is het bereik van het register dus met 28% gestegen. Dat betekent een aanhoudende groei, want in 2007 werd 12% van de arbeidsmarkt detailhandel bereikt.

Het gebruik van het Waarschuwingsregister stijgt ook. Afgelopen jaar zijn circa 16% meer sollicitanten gescreend dan in 2008. Het gebruik van het register stijgt minder hard dan de toename van het aantal medewerkers dat onder de werkingssfeer van het Waarschuwingsregister valt. Dit is te verklaren door het feit dat veel bedrijven gedurende het jaar zijn aangesloten.

In 2009 hebben de deelnemers meer frauderende ex-medewerkers ingevoerd in het Waarschuwingsregister. Het gaat om 406 nieuwe registraties tegenover 253 in 2008. Frauderende ex-medewerkers konden in 2005 voor vier jaar worden geregistreerd. Zij zijn in 2009 automatisch verwijderd. Het register is in 2005 gestart.

Inmiddels hebben deelnemers ook de mogelijkheid om voor twee jaar te registreren. Deze mogelijkheid is te vinden bij 'registratie invoeren' in het Waarschuwingsregister. Met het CBP is afgesproken dat deelnemers een extra proportionaliteitsafweging maken alvorens een fraudeur op het Waarschuwingsregister wordt geplaatst. Door een termijn van twee jaar toe te voegen heeft een deelnemer meer mogelijkheden om die extra proportionaliteitstoets praktisch in te vullen.

Het aantal 'hits' - treffer bij controle van sollicitant in het Waarschuwingsregister - laat met +48% een stijging zien. Kortom, het Waarschuwingsregister draagt daadwerkelijk bij aan het voorkomen van fraude in de detailhandel.

Het vaker raadplegen van het Waarschuwingsregister maakt het automatiseren ervan voor veel detailhandelsondernemingen wenselijk. In 2008 is voor het eerst geëxperimenteerd met het automatisch laten uitvoeren van controles op het Waarschuwingsregister. Ondernemingen werken reeds met een geautomatiseerde personeelsadministratie en hebben aangegeven dat het efficiënter zou zijn om deze toepassing te koppelen aan het register. In 2009 hebben meer deelnemers laten weten het raadplegen van het Waarschuwingsregister te automatiseren.

Zelfstandige winkeliers klaar om aan te sluiten

Veel MKB-winkeliers staan op het punt om deel te nemen aan het Waarschuwingregister. Om deze ondernemers juridisch te ondersteunen en veel werk uit handen te nemen, hebben Vakcentrum en CBW-MITEX elk een eigen brancheloket opgericht in samenwerking met de Stichting FAD. Hiermee worden schaalvoordelen gecreëerd. Het waarborgen van de zorgvuldigheid en integriteit van het register is uiteraard leidend.

Het Waarschuwingregister is voor MKB-bedrijven uitsluitend mogelijk via een zogenoemd brancheloket. Dit loket sluit aan op het Waarschuwingregister en zorgt voor de invoer van fraudeurs en het screenen voor zelfstandige ondernemers. Het moet aan extra veiligheidseisen met betrekking tot informatievoorziening en -beveiliging voldoen. De overheid steunt de ontwikkeling van de brancheloketten.

De diverse MKB-branches hebben grote belangstelling voor aansluiting op het FAD-register. Via die loketten kunnen MKB-winkeliers meedoen met het Waarschuwingregister. Anders dreigen zij steeds vaker het slachtoffer te worden van genoemde vorm van winkelcriminaliteit. Hetzelfde geldt natuurlijk voor winkelketens die nog niet deelnemen. Omdat de loketten nieuw zijn, is besloten om de MKB-winkeliers stapsgewijs aan te sluiten.

Alle winkeliers, dus ook de zelfstandige ondernemers, kunnen ter voorkoming van fraude gebruik maken van het Waarschuwingregister. Uiteraard moet aan alle regels worden voldaan. Het Waarschuwingregister heeft extra waarborgen gekregen wat uitbreiding mogelijk maakt.

Met steun van het Ministerie van Justitie heeft de Stichting FAD samen met de brancheorganisaties Vakcentrum en CBW-MITEX alle acties uitgevoerd om de start van de brancheloketten voor te bereiden. De branches hebben een bewerkerovereenkomst gesloten met de Stichting FAD. De medewerkers van de brancheloketten zijn getraind, de ICT is aangepast en de ondernemers zijn geïnformeerd. Alle voorbereidende werkzaamheden zijn uitgevoerd met het oog op het waarborgen van de zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid van het Waarschuwingregister. Deze wijze van aansluiten (brancheloket dat zelfstandige ondernemers faciliteert) is ook bruikbaar voor franchiseformules en concessionairs.

Inmiddels zijn de gegevens van de ondernemers die willen deelnemen, gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP). Zodra het CBP akkoord is, worden de brancheloketten geoperationaliseerd.

Register van grote waarde voor fraudepreventiebeleid

In 2009 is voor circa 180 miljoen euro door eigen medewerkers gestolen van winkelbedrijven. Door de economische tegenwind neemt het aantal loonbeslagen toe als gevolg van olopende schulden en het verlies van een deel van het inkomen van het huishouden. Kwaadwillende menen dit te moeten compenseren door te frauderen. Deelnemers geven aan dat het Waarschuwingregister helpt om de schade zo veel mogelijk te beperken. Zij geven aan dat de schade in deze omstandigheden zonder het Waarschuwingregister groter zou zijn geweest.

Veel van deze schade door interne fraude is direct. Het doen van onderzoek om fraude op te sporen en te bewijzen zorgt voor een deel van de kosten. Daarnaast lijdt een onderneming indirecte schade door een verstoorde sfeer op de werkvloer en het op orde brengen van de administratie.

De detailhandel investeert jaarlijks ook nog eens 290 miljoen euro in het voorkomen van winkercriminaliteit. Een aanzienlijk deel van dit bedrag wordt uitgegeven aan acties om fraude te voorkomen zoals kassa-informatiesystemen, voorraadbeheer en cameratoezicht. Belangrijk bij de bestrijding van fraude is het huisreglement.

Sommige bedrijven die deelnemen aan het Waarschuwingregister, lichten huidige en nieuwe medewerkers niet alleen voor in de sollicitatieprocedures, nieuwsbrieven en huishoudelijke reglementen, maar wijden een apart deel van de bedrijfsopleiding aan fraude en het voorkomen van fraude.

Audits extra waarborg voor kwaliteit

De Stichting FAD heeft de auditcommissie ingesteld om toezicht te houden en de deelnemers te helpen de kwaliteit van het register te verbeteren. De auditcommissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen op het gebied van privacy, veiligheid en audit. De auditcommissie bezoekt steekproefsgewijs jaarlijks een aantal deelnemers, maar kan ook deelnemers bezoeken indien daar aanleiding toe bestaat. Als de audits daarvoor aanleiding geven, kan het bestuur van de Stichting FAD een algemeen advies geven aan alle deelnemers.

De auditcommissie heeft in 2009 23 audits uitgevoerd bij de deelnemers van het Waarschuwingregister. Uiteindelijk worden alle deelnemers minimaal één keer bezocht door de auditcommissie.

De auditcommissie onderzoekt op welke wijze de deelnemer de algemene voorwaarden van het protocol heeft geïmplementeerd. In het bijzonder wordt bekeken of de onderneming de regels van het protocol uitvoert. Belangrijke aandachtspunten zijn de procedure bij het invoeren van

fraudeurs en de wijze waarop fraudeurs, medewerkers en sollicitanten worden geïnformeerd. De audits zijn ook gebruikt om de juiste wijze van auditen verder te ontwikkelen. Er is een plan van aanpak gemaakt zodat de meeste deelnemers in 2010 geaudit zijn. De deelnemers worden geïnformeerd over de bevindingen en hun wordt gevraagd hieraan opvolging te geven.

De proportionaliteitstoets is een punt van aandacht. De meeste deelnemers geven aan met de invulling ervan problemen te hebben en zijn benieuwd naar de ervaringen van andere deelnemers. Aanbevolen wordt een voorlichtingsbijeenkomst te organiseren waar de proportionaliteitstoets besproken wordt.

Een ander aandachtspunt is het doen van aangifte. Het komt voor dat politie geen tijd heeft voor de deelnemer die aangifte wil doen van interne fraude. Een deelnemer kan bijvoorbeeld alleen op afspraak langskomen. De afspraak kan soms pas na 3 weken gemaakt worden. Ook kan niet altijd aangifte gedaan worden in de politieregio waar de verantwoordelijke medewerker van het deelnemende winkelbedrijf kantoor houdt. Dit vertraagt de werking van het Waarschuwingsregister. Een aantal deelnemers is erin geslaagd werkafspraken te maken met een aantal korpsen. De werkafspraken houdt in dat de deelnemer zijn aangifte per email kan opsturen. Dat bespaart zowel de deelnemer als het korps veel tijd.

Klachtencommissie toegankelijk

In 2009 is één klacht ingediend. Afgelopen jaar is in twee zaken een advies uitgebracht. In 2008 heeft de klachtencommissie 2 klachten ontvangen. Niet alleen de klachtencommissie wordt benaderd, maar ook de Stichting FAD zelf ontvangt regelmatig vragen over de klachtenprocedure. De vragen worden beantwoord en op de website van de Stichting FAD is een klachtenformulier beschikbaar.

De klachtencommissie is door de Stichting FAD opgezet ten behoeve van personen die het niet eens zijn met hun vermelding in het Waarschuwingsregister. De klachtencommissie moet langlopende rechtszaken voorkomen en zorgen voor een laagdrempelige procedure. De klachtencommissie wordt gevormd door het bestuur van de Stichting FAD.

Als een ex-medewerker een klacht heeft over registratie, dient hij of zij eerst de deelnemer, het verantwoordelijke bedrijf, aan te schrijven. Wanneer dat niet naar tevredenheid tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de Klachtencommissie van de Stichting FAD.

Waarschuwingregister in cijfers

	2008	2009
Zoekacties	51.394	61.203
Opnames in extern register	253	406
Opnames in intern register	296	489
Treffers in extern register	52	77
Treffers in intern register	65	80
Deelnemers	40	50
Medewerkers onder werkingssfeer	97.000	123.802
Winkels van deelnemers	5.394	7.166

Over Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) is de onafhankelijke toezichthouder en beheerder van het Waarschuwingsregister. De Stichting FAD werkt aan de integriteit van de volledige detailhandel. Deze onafhankelijke stichting zet zich in voor het voorkomen en bestrijden van alle vormen van fraude.

Het Waarschuwingsregister is sinds juni 2005 in gebruik. Het Waarschuwingsregister is uitvoerig getest, waarbij veel aandacht is besteed aan veiligheid en gebruiksgemak. Het systeem voldoet aan alle wettelijke eisen en op 10 juli 2008 is opnieuw een verklaring van rechtmatigheid afgegeven door het College bescherming persoonsgegevens. Er wordt gewerkt met een protocol.

Bestuur:

Mr. A.H. Korthals, Voorzitter
Drs. P.E. Hamming
Mr. J.W. Sentrop
H.H. van der Geest

Secretariaat:

Algemeen secretaris, Drs. S. van Golberdinge
Algemeen medewerker, I. Goud

Auditcommissie:

Ing. R. Van Dijk (voorzitter)
Dr. J. Holvast
E.Ch.R.M. Vingerhoeds

Contact:

Adres

Overgoo 13
2266 JZ Leidschendam

Postadres

Postbus 182
2260 AD Leidschendam
Telefoon (070) 444 25 87
Telefax (070) 317 50 46
E-mailadres: info@stichtingfad.nl
website: www.stichtingfad.nl