



# Jaarverslag 2011





# Voorwoord

Steeds meer winkelbedrijven sluiten aan op het Waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel (FAD), wat het register effectiever maakt. Hoe meer deelnemers, des te groter de preventieve werking die ervan uitgaat. Dat is een positieve ontwikkeling, maar betekent niet dat het doel van een integere branche reeds bereikt is.

Het valt op dat veel jongeren die nieuw zijn op de arbeidsmarkt, bereid blijken om te stelen van de werkgever. Het komt zelfs voor dat jongeren solliciteren louter en alleen met de bedoeling na indiensttreding diefstallen te plegen. Ook de brutaliteit waarmee gefraudeerd wordt, is soms verbijsterend. Veel van deze criminele jongeren verwerven via hun opleiding een stageplaats in een winkel. Dat schaadt dan niet alleen het winkelbedrijf dat een stageplek biedt, maar ook de reputatie van de onderwijsinstelling.



Benk Korthals, voorzitter

Een groeiende groep van onderwijsinstellingen onderkent het probleem; zij besteedt aandacht aan de aanpak van fraude in het algemeen en het Waarschuwingsregister in het bijzonder. Stagekrachten kunnen immers in overeenstemming met het protocol door een deelnemend winkelbedrijf worden getoetst aan en geplaatst op het Waarschuwingsregister. Dat brengt met zich mee dat de stichting FAD vragen krijgt uit het onderwijs over de spelregels van het Waarschuwingsregister. De stichting beantwoordt die vragen graag.

Dat geldt uiteraard ook voor vragen van winkelbedrijven - deelnemers en belangstellenden - sollicitanten, huidige en ex-medewerkers, advocaten en andere belanghebbenden. Om dat beter te kunnen doen is de website [www.stichtingfad.nl](http://www.stichtingfad.nl) vernieuwd.

De opmaak is veranderd en de indeling is overzichtelijker, zodat bezoekers zich makkelijker en sneller kunnen informeren. Het is een volgende stap in de verdergaande professionalisering van de aanpak van fraude.

Daar blijft het niet bij. Zeker in een tijd waarin de economische omstandigheden verslechteren en dientengevolge het frauderisico toeneemt, is het van groot belang dat de aanpak van fraude extra versterkt wordt. De stichting FAD wil hieraan bijdragen door in 2012 wederom meer winkelbedrijven te bewegen tot deelname en het gebruik van het register te stimuleren.

Wij vertrouwen erop dat u samen met ons blijft werken aan de aanpak van interne fraude.



A golden statue of Lady Justice, the personification of the law, is shown in the background. She is blindfolded and holding a pair of scales. In the foreground, a wooden gavel is held, symbolizing the judiciary. The text 'Inhoudsopgave' is overlaid on the gavel.

# Inhoudsopgave

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Register erkend instrument in fraudepreventiebeleid	6
Groei maakt FAD effectiever en efficiënter	9
Ervaring met MKB-loketten	11
Fraudepreventie innoveert	13
Vormen van interne fraude	16
Aangifte blijkt vaak een drempel	18
Koersen op kwaliteit	20
Klachten en vragen	22
Over stichting Fraude Aanpak Detailhandel	24



The background features a blue-toned digital aesthetic. A prominent fingerprint pattern is rendered in a grid of light blue dots, curving across the center. The overall scene is composed of a grid of small, glowing blue points, with some lines and patterns that suggest a digital or data environment.

Register erkend instrument  
in fraudepreventiebeleid



	2011	2010
Zoekacties	93.868	79.901
Opnames	471	377
Treffers	134	80

Bron: Stichting FAD

Het Waarschuingsregister is de sleutel naar een succesvol fraudepreventiebeleid. De deelnemers maken steeds meer gebruik van het Waarschuingsregister. Afgelopen jaar zijn circa 17% meer sollicitanten gescreend dan in 2010. Een aantal bedrijven heeft dit proces geautomatiseerd. Na de eerste ervaring daarmee in 2008 neemt de belangstelling voor het automatisch screenen van sollicitanten toe. Dat is mogelijk doordat ondernemingen reeds werken met een geautomatiseerde personeelsadministratie.

Een winkelier met veel vacatures zal vaker zoekacties willen uitvoeren. Automatisering in plaats van handmatig screenen van sollicitanten krijgt dan sneller de voorkeur. Een deelnemer die geautomatiseerd het Waarschuingsregister raadpleegt, kan daarnaast handmatig screenen.

Het aantal 'hits' - treffer bij de controle van een sollicitant in het Waarschuingsregister - laat met 68% een explosieve stijging zien. Dat duidt erop dat veel geregistreerde fraudeurs willens en wetens solliciteren. Naar de reden daarvan is het enigszins gissen. Winkelbedrijven maken kenbaar dat zij werken met het Waarschuingsregister. Wellicht dat de oplopende werkloosheid reden is voor fraudeurs om evengoed maar te solliciteren. Ook kan het zijn dat iemand niet meer weet of hij nog geregistreerd is. Het secretariaat van de st FAD wordt wekelijks benaderd door mensen die aangeven dat zij niet meer weten per welke datum hun registratie wordt doorgehaald. Deze vragen worden beantwoord. Ook geeft het secretariaat desgevraagd aan of een winkelbedrijf deelnemer is aan het Waarschuingsregister.

Wanneer een winkelbedrijf een treffer heeft, zal de eindverantwoordelijke van dat bedrijf altijd in persoon moeten nagaan of de sollicitant wiens gegevens een treffer genereren inderdaad de vermelde fraudeur is. Het komt voor dat de sollicitant toch iemand anders is. Om deze zogenoemde dubbelgangers van elkaar te onderscheiden is de referentiecheck reeds vanaf de start van het Waarschuingsregister in 2005 verplicht gesteld. In dit licht hebben verschillende deelnemers de st FAD gevraagd om het register aan te passen zodat burgerservicenummers (BSN), die uniek zijn, kunnen worden gebruikt voor de screening. De wet verbiedt dit gebruik van BSN echter.

De detailhandel ontmaskert steeds meer fraudeurs. In 2011 hebben de deelnemers 471 nieuwe fraudeurs geplaatst op het register. Dat is een forse stijging van 25% ten opzichte van 2010. De forse stijging is toe te schrijven aan extra alertheid en betere fraudedetectiemethodes van de deelnemers alsook de groeiende brutaliteit van de fraudeurs.

Ook afgelopen jaar heeft de st FAD herhaaldelijk gesproken met uitzendbureaus om de werking van het register toe te lichten. Het protocol maakt het mogelijk uitzendkrachten onder de werkings sfeer te laten vallen. Dit leidt tot vragen bij met name de uitzendbureaus. De st FAD raadt winkelbedrijven die een beroep doen op uitzendbureaus, aan om reeds vooraf - bij bijvoorbeeld het opstellen van raamcontracten - afspraken te maken over het register. Het uitzendbureau kan bij het aanbieden van de vacature van een deelnemend winkelbedrijf melding maken van de check op het Waarschuingsregister, maar mag die toets niet zelf uitvoeren.

Dat dient door de verantwoordelijke medewerkers van het winkelbedrijf zelf gedaan te worden. Verder heeft de st FAD voorlichting gegeven aan online werving- en selectiebureaus en de softwareleveranciers van winkelbedrijven die via internet sollicitanten aantrekken. Aangegeven is dat deze bedrijven, net als uitzendbureaus, geen toegang tot het Waarschuwingregister krijgen.

Daarnaast zijn er in toenemende mate contacten geweest met regionale opleidingscentra (ROC) en praktijkscholen. Ook daar – zowel onder leerlingen als leerkrachten – raakt bekend dat steeds meer winkelbedrijven werken met het Waarschuwingregister. Stagekrachten vallen onder dezelfde voorwaarden als reguliere winkelmedewerkers onder het protocol: vaststelling van fraude, beëindiging van de werkrelatie (stage) en aangifte bij de politie. Op een ROC in Amsterdam steunt de schoolleiding actief het fraudepreventiebeleid van de winkelbedrijven die met het Waarschuwingregister werken. Als het stagecontract van een leerling wordt beëindigd wegens fraude, stuurt de ROC-leiding die leerling van school. Alle ROC-leerlingen worden door de docenten actief geïnformeerd over deze aanpak, wat zeer wordt gewaardeerd door de deelnemende winkelbedrijven en de st FAD. Er is ook steun voor het Waarschuwingregister van praktijkscholen. Zo bleek een scholier geld te hebben gestolen van het winkelbedrijf waar zij stage liep. Zij werd, nadat aangifte is gedaan door het winkelbedrijf, geplaatst op het Waarschuwingregister en de betrokken stagecoördinator werd daarvan op de hoogte gesteld.

De stagecoördinator liet de st FAD daarop weten dat correct te vinden. Hij kan daarmee aan de leerlingen duidelijk maken dat diefstal gevolgen heeft.

Om de toekomstige winkelmedewerkers en winkeliers bewuster te maken van de schadelijke gevolgen van interne fraude, is via Detailhandel Nederland en partners gestart met het verder verbeteren van het opleidingsprogramma van het middelbare beroepsonderwijs (MBO) 'detailhandel'.

Zowel het lesmateriaal als het curriculum wordt geactualiseerd. Daarbij zal interne fraude aan de orde worden gesteld.





Groei maakt FAD effectiever  
en efficiënter

	2011	2010
Deelnemers	493	264
Medewerkers	162.000	140.000

Bron: Stichting FAD

Einde 2011 vallen circa 162.000 medewerkers onder de werkingsfeer van het Waarschuwingregister st FAD; 24% van de totale arbeidsmarkt 'detailhandel'. Afgelopen jaar is het bereik van het register ten opzichte van 2010 dus met 9% gestegen. Dat betekent een verdubbeling sinds 2007, toen 12% van de arbeidsmarkt detailhandel werd bereikt.

Het gaat om de medewerkers van inmiddels 57 filiaalbedrijven die rechtstreeks zijn aangesloten. Inmiddels is een grote franchisegever actief met het aansluiten van zijn franchisenemers. Nog een relatief klein deel van het MKB is aangesloten. Dat heeft mede te maken met het feit dat vrij recent de mogelijkheid van aansluiting via een loket (bewerkersovereenkomst) is gecreëerd. Op dit moment zijn meer dan 430 zelfstandige winkeliers aangesloten via de zogenoemde brancheloketten.

Door de groei neemt de effectiviteit van het Waarschuwingregister toe. Een frauderende winkelmedewerker riskeert voor een periode van twee of vier jaar van een steeds groter deel van de arbeidsmarkt uitgesloten te worden. Dat helpt om de schade als gevolg van interne fraude te beperken en draagt bij aan de werksfeer in de winkel.

De groei van het aantal deelnemers heeft geleid tot efficiëntievoordelen. Het bestuur van de st FAD heeft dan ook besloten om in 2012 een korting van 20% te geven op de bijdragen. In 2011 was de korting 15%. Verder heeft het Bestuur afgelopen jaar de rekening van 2010 laten controleren. Hiervoor is een goedkeurende accountantsverklaring ontvangen.

Om nog meer winkelbedrijven te bewegen tot deelname heeft de st FAD in 2011 gericht afspraken gemaakt met geïnteresseerde ondernemingen. De potentiële deelnemer ontvangt vooraf het protocol en de handleiding. Deze worden in het gesprek toegelicht, zodat de onderneming optimaal voorbereid is op aansluiting. Daarnaast wordt uiteraard de toegevoegde waarde van het register voor het veiligheids- en personeelsbeleid toegelicht. Indien gewenst geeft de st FAD een presentatie in de ondernemingsraad. Deze voorlichtingsactiviteiten worden gewaardeerd. Opvallend is dat bijvoorbeeld veiligheids- en personeelsfunctionarissen die vertrouwd zijn geraakt met het register tijdens hun werkzaamheden bij een vroegere werkgever, een ambassadeursrol vervullen bij hun nieuwe werkgever die nog niet is aangesloten. Dit versnelt duidelijk de besluitvorming bij die onderneming, omdat de nodige kennis reeds aanwezig is.



Ervaring met MKB-loketten



Mede dankzij subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie is de ontwikkeling van brancheloketten voor de aansluiting van het MKB op het Waarschuwingregister mogelijk gemaakt.

Er is voldoende ervaring opgedaan met de aansluiting van het MKB op het Waarschuwingregister. Het hele proces van voorlichting, checks en registratie is doorlopen en uitgetest. Er hebben evaluatiegesprekken plaatsgevonden tussen st FAD, CBW-MITEX en het Vakcentrum. Ook is het brancheloket onder de loep genomen door de auditcommissie. De betrokken partijen concluderen dat het MKB met de nodige advisering een fraudepreventiebeleid kan voeren.

Hoewel het MKB dankzij de loketten zo eenvoudig mogelijk kan deelnemen, blijft sprake van minimumeisen die evengoed nog een wissel trekken op de bedrijfsvoering. De communicatie met het Cbp en de administratieve lasten die het gevolg zijn van de aanmelding bij genoemde toezichthouder, hielpen niet.

Als gevolg van een wetswijziging die een verlichting van de administratieve lasten tot doel heeft, wordt de aanmeldingsprocedure van de deelnemers aan het Waarschuwingregister vereenvoudigd. De st FAD en de bewerkers (de brancheloketten) hoeven niet langer een zogenoemd voorafgaand onderzoek aan te vragen voor een nieuwe deelnemer. Door het schrappen van dit vereiste kan de aanmelding aanzienlijk sneller afgehandeld worden. Door gaans is de wachttijd voor een voorafgaand onderzoek, dat in feite een goedkeuringsverzoek is, 3 tot 6 weken. Een Cbp-medewerker gaf aan dat nieuwe deelnemers nog wel gemeld moeten worden bij de toezichthouder.

Ook de grootte van de onderneming kan een rol spelen. Het lijkt erop dat middelgrote bedrijven met 10 tot 100 medewerkers sneller belangstelling tonen voor deelname aan het Waarschuwingregister dan het kleinbedrijf. In de verdere uitrol dient hiermee rekening gehouden te worden. Franchiseformules kunnen hier, naast de brancheorganisaties zelf, een positieve invloed hebben. Zij kunnen hun franchisenemers, vaak kleinbedrijf, motiveren om aan te sluiten op het FAD-register. Dit is zeker het geval wanneer het een deelnemend grootwinkelbedrijf met filialen betreft dat tevens een franchiseformule heeft.

De bereidheid van het MKB om aan te sluiten op het Waarschuwingregister is per saldo in ieder geval aanzienlijk. Nu al heeft de st FAD meerdere verzoeken ontvangen van brancheorganisaties die een loket willen starten. Onder meer de drogisten, tabaksdetailhandel en benzinstations hebben interesse getoond in de ervaringen met en voortgang van de brancheloketten. Uiteraard heeft de st FAD met de reeds betrokken branches CBW-MITEX en Vakcentrum tijd en energie gestoken in het delen van deze ervaringen en ontwikkelingen rondom het Waarschuwingregister.

De st FAD overlegt met brancheorganisaties om één back-office in te richten met één aansluitpunt op het Waarschuwingregister FAD. Daarmee worden kracht en kennis gebundeld wat de efficiëntie vergroot. Indien mogelijk zal de st FAD een beroep doen op het ministerie van Veiligheid en Justitie om de verdere uitrol financieel te ondersteunen.

A close-up photograph of a person's hand, specifically the index finger, positioned over a fingerprint scanner. The scanner is a white, rectangular device with a circular sensor area. The text "Fraudepreventie innoveert" is overlaid on the image in a white, sans-serif font, centered horizontally and slightly above the scanner. The background is a plain, light-colored surface.

Fraudepreventie innoveert

Het Waarschuwingsregister is een waardevol instrument in het fraudepreventiebeleid. Het register wordt gebruikt in samenhang met andere preventieve maatregelen. In zijn algemeenheid geldt dat - om de werksfeer goed te hebben en te houden - controles noodzakelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld door software te gebruiken voor toezicht op kassahandelingen en voorraden. De st FAD raadt winkeliers aan bij de beslissing over de aanschaf van nieuwe software voor voorraadbeheer, stil te staan bij eventuele gevoeligheid voor interne fraude. Met sommige software of modules kan interne fraude

worden voorkomen of de controle op de fraudemogelijkheden worden

**controles noodzakelijk**

verbeterd. Met software is het mogelijk om de geld- en goederenstroom continu te bewaken en op elkaar aan te laten sluiten. Daarbij moet dan wel rekening gehouden worden met bewustwording over de bijbehorende interne procedures.

Een preventiemethode die niet technisch van aard hoeft te zijn, is het preventief controleren van tassen van winkelmedewerkers. Door dit at random te doen of door altijd iedereen te controleren kan eventuele schijn van discriminatie worden vermeden.

In de detailhandel is veel aandacht voor de sleutelrol van leidinggevend. De voorbeeldfunctie van leidinggevend is uitermate belangrijk. Als leidinggevend zich niet goed gedragen, kunnen de medewerkers dat nog een graadje erger kopiëren. In de detailhandel zijn leidinggevend

zich hier over het algemeen wel van bewust, maar er zijn natuurlijk uitzonderingen. Het is belangrijk om elkaar op dit gebied te stimuleren en waar nodig te corrigeren. Winkelbedrijven proberen die bewustwording te creëren door het onderwerp veiligheid regelmatig op de agenda te zetten, bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg. Ook maken zij leidinggevenden geregeld attent op hun voorbeeldfunctie. Mocht een leidinggevende zich schuldig maken aan interne fraude, dan riskeert ook hij opname in het Waarschuwingsregister. Fraude door een leidinggevende wordt als ernstig aangemerkt.

Eén van de deelnemende winkelbedrijven is bij wijze van proef een samenwerkingsverband aangegaan met de

stichting Meld Misdaad Anoniem. Doel is om de bereidheid van medewerkers om fraudes te melden te vergroten en het onderwerp beter bespreekbaar te maken op de winkelvloer. Om dat te bewerkstelligen zijn managers getraind en is een bewustwordingscampagne gevoerd onder het motto: 'Ken jij een collega die zijn werk mee naar huis neemt?' Tot slot konden medewerkers die fraude vermoeden dat melden bij Misdaad Anoniem. Het heeft de voorkeur om dat te melden bij de leiding, maar als een medewerker dat niet durft, kon dit ook via genoemd onafhankelijk meldpunt. De proef heeft geholpen om diefstal bespreekbaar te maken.

Een andere ontwikkeling is dat winkelbedrijven een sociaal beleid voeren waarbij proactief gehandeld wordt, wanneer één van de medewerkers met loonbeslag te maken krijgt. Werkgevers zijn zich ervan bewust dat problemen in de privésfeer een negatieve invloed kunnen hebben op het



functioneren van werknemers. In het geval van loonbeslag wordt een gesprek gevoerd met de medewerker om te voorkomen dat de problemen groter worden en de medewerker dientengevolge kwetsbaarder wordt voor fraude.

Ook communicatie helpt om interne fraude te voorkomen. Sommige winkeliers die deelnemen aan het Waarschuwingsregister, lichten huidige en nieuwe medewerkers niet alleen voor in de sollicitatieprocedures, nieuwsbrieven en huishoudelijke reglementen, maar wijden ook een apart deel van de bedrijfsopleiding aan interne fraude en het voorkomen van interne fraude.


Enkele winkelbedrijven doen bij wijze van proef ervaring op met online enquêtes voor sollicitanten. Deze enquêtes zijn bedoeld als indicator voor mogelijk niet-integer gedrag. Onduidelijk is vooralsnog of de methodiek betrouwbaar is. Niettemin geven de testende bedrijven aan dat proactieve screening toegevoegde waarde zou kunnen hebben.

A blurred, high-angle photograph of a busy airport or transit station. The scene is filled with people in motion, walking on a moving walkway and stairs. The image has a strong blue and white color palette, with yellow safety lines on the floor. The overall atmosphere is one of a fast-paced, modern environment. A semi-transparent white box is overlaid in the center, containing the text 'Vormen van interne fraude'.

Vormen van interne fraude

Onder interne fraude in de detailhandel wordt verstaan: iedere vorm van onrechtmatig handelen, gepleegd jegens de onderneming, al dan niet in samenspanning met derden, gericht op het behalen van financieel voordeel voor zichzelf of voor derden door het wegnemen en toegenen van geld en/of goederen die in eigendom toebehoren aan de deelnemer. Diefstal, valsheid in geschrifte, verduistering (in dienstbetrekking) en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van fraude door medewerkers in de detailhandel.

De st FAD constateert dat het zogenoemde 'sweethearting' gangbaar is. Frauderende winkelmedewerkers 'geven' geliefden, vrienden en familie ongeoorloofd extra korting of laten hen artikelen stelen. Door 'sweetheart deals' te sluiten hopen de fraudeurs zelf niet betrappt te worden. De st FAD raadt winkeliers aan hier extra alert op te zijn.



sweethearting

Het komt zelfs voor dat personen solliciteren bij een winkelbedrijf louter en alleen met de bedoeling na indiensttreding diefstallen te kunnen (laten) plegen. De brutaliteit waarmee gefraudeerd wordt, is verbijsterend. Sommige winkelmedewerkers verlenen zelfs hand- en spandiensten aan overvallers of bendeleden die grootschalige winkeldiefstallen en inbraken plegen. Er zijn gevallen bekend dat de medewerkers samenspannen met Oost-Europese bendes.



A circular opening in a wall of shattered glass, with a semi-transparent text box overlaid. The glass is broken into many sharp, jagged pieces that radiate outwards from the center. The text is in a dark, monospace-style font.

Aangifte blijkt vaak een drempel

Het doen van aangifte bij politie kan moeizaam verlopen, wat het functioneren van het Waarschuwingsregister niet ten goede komt. Aangifte kan soms pas na een aantal weken worden gedaan of alleen op locatie in de plaats waar het misdrijf is gepleegd. Hierdoor kan een ex-medewerker niet tijdig worden geregistreerd en intussen solliciteren. De st FAD betreurt dat. Het doen van aangifte zou laagdrempelig moeten zijn, dat wil zeggen dat de aangifte tijdig en zo eenvoudig mogelijk gedaan kan worden. Het beste zou zijn als de winkelier meerdere opties heeft: aangifte via internet, in persoon op een politiebureau of eventueel in de winkel. Via Detailhandel Nederland zijn in een overleg met de verantwoordelijke minister Opstelten oplossingen aangedragen die zouden kunnen worden meegenomen bij de grote politie-reorganisatie. De resultaten hiervan zullen echter pas op langere termijn zichtbaar zijn.

Politie heeft de aangifte via internet anders georganiseerd en vereenvoudigd. Er

is een zogenoemde organisatiemodule toegevoegd. Digitale aangifte is op dit moment mogelijk voor winkeldiefstal zonder daderindicatie, winkeldiefstal met daderindicatie alsook vernieling. Voor wat betreft de uitbreiding kijkt politie breed. De precieze ambities moeten nog worden geformuleerd, maar uitbreiding van digitale aangifte van delicten zonder geweld ligt in eerste instantie voor de hand. Mede in dit licht heeft de detailhandel politie in overweging gegeven ook een internetfaciliteit te ontwikkelen voor interne fraude. Om dat te realiseren moet in ieder geval een regeling van het ministerie van Veiligheid en Justitie worden gewijzigd.

Niet alle interne fraude leent zich goed voor digitale aangifte. Wellicht kan een onderscheid worden gemaakt tussen eenvoudige en complexe fraudezaken. Eventueel is het voor ingewikkelde interne fraudezaken een optie om een eerste aangifte te doen via internet en later een vervolgaangifte te doen op afspraak op het politiebureau. Daarmee kan toch snel de aangifte gedaan worden, zodat registratie in het Waarschuwingsregister snel kan gebeuren. Politie en winkelier hebben in dat geval in tweede instantie gelegenheid om alle relevante informatie zoals camerabeelden en bedrijfs-onderzoek te delen.

aangifte zou laagdrempelig moeten

Koersen op kwaliteit

	2011	2010
Audits	20	16

Bron: Stichting FAD

De auditcommissie heeft in 2011 20 audits uitgevoerd bij de deelnemers aan het Waarschuwingregister. Inmiddels zijn alle deelnemers die ten minste één jaar aangesloten zijn, bezocht door de auditcommissie.

De st FAD heeft een 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. Het Bestuur van de st FAD heeft besloten om de auditcommissie per 1 januari 2012 te ontbinden, omdat de huidige benoemingstermijn is verlopen. Het Bestuur zal zich in 2012 uitspreken over een nieuwe samenstelling van de auditcommissie.

De auditcommissie bezoekt steekproefsgewijs jaarlijks een aantal deelnemers, maar kan ook gericht deelnemers bezoeken, indien daar aanleiding toe bestaat. Als de audits daarvoor aanleiding geven, kan het bestuur van de st FAD een algemeen advies geven aan alle deelnemers.

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 naleeft. 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. De deelnemers worden geïnformeerd over de bevindingen en hen wordt gevraagd hieraan opvolging te geven.

De auditcommissie constateert dat de proportionaliteits-toets aandacht nodig heeft. De met het College bescherming persoonsgegevens afgesproken criteria als leeftijd, duur dienstverband, functie en recidive blijken zich niet altijd even duidelijk te lenen voor deze toets, die moet worden uitgevoerd voor een eventuele registratie. Een tweede knelpunt betreft nog steeds de aangifte bij politie. Ondanks de door

politie veel gebruikte slogan 'Altijd aangifte doen', blijkt de praktijk weerbarstiger. Niet zelden wordt gevraagd waarom voor een in de ogen van politie eenvoudige diefstal aangifte wordt gedaan of wordt in verband met drukke werkzaamheden verzocht om later nog eens terug te komen.

Daarnaast vraagt de commissie aandacht voor de continuïteit van het beheer van het Waarschuwingregister bij de deelnemers. In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat bij kleinere organisaties kennis verloren zou kunnen gaan door wisselend personeel. De st FAD betreurt dat en ondervangt dit door extra te investeren in voorlichting.

Vanwege de complexiteit van het protocol kunnen genoemde aandachtspunten voor de deelnemers reden zijn om het register niet of minder te gebruiken. De betreffende deelnemer handelt terughoudend juist om fouten te voorkomen. Ook om die reden besteedt st. FAD meer aandacht aan voorlichting.

De st FAD heeft een instructie- en feitenboekje ontwikkeld. Hiermee is in één oogopslag te zien hoe bijvoorbeeld het register is te gebruiken in de sollicitatieprocedure. Het instructieboekje is aan alle deelnemers aangeboden en op de website geplaatst. Ook is een voorlichtingsdag georganiseerd voor de deelnemers. De bevindingen van de audits zijn toen besproken.

Naast het organiseren van genoemde voorlichtingsbijeenkomst vraagt het secretariaat aan nieuwe veiligheids- en personeelsfunctionarissen die bij de deelnemer voor het eerst gaan werken met het Waarschuwingregister, of zij extra uitleg op prijs stellen. Ook worden doorlopend vragen beantwoord van deelnemers. Verder zal in 2012 contact opgenomen worden met bedrijven die relatief weinig gebruik maken van het Waarschuwingregister om te onderzoeken wat daarvan de reden is en eventuele knelpunten op te lossen.





Klachten en vragen

De klachtencommissie is door de st FAD opgezet ten behoeve van personen die het niet eens zijn met hun vermelding in het Waarschuwingregister. De klachtencommissie moet langlopende rechtszaken voorkomen en zorgen voor een laagdrempelige procedure. De klachtencommissie wordt voorlopig gevormd door het Bestuur van de st FAD. Het Bestuur overweegt om de klachtencommissie volledig te verzelfstandigen.

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 st FAD. De st FAD doet over dat laatste verslag.

In 2011 zijn vijf nieuwe klachten ingediend (tegenover twee in 2010), die allemaal in behandeling zijn genomen. Vier van deze vijf zijn datzelfde jaar afgedaan. In 2011 is tevens een klacht afgedaan die in 2010 is ingediend. De klachtencommissie heeft genoemde klachten op de volgende wijze afgedaan. Eén klacht is gegrond verklaard. De registratie is verwijderd. De andere vier klachten zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond.

Tijdens de klachtenprocedures van de afgelopen jaren is verwezen naar een sepot. De appellant voert in die gevallen aan dat politie of openbaar ministerie (OM) geen aanleiding zagen om (verder) op te sporen of tot vervolging over te gaan. Naar de mening van de appellant is daarmee de fraude niet bewezen, waarmee de grond voor registratie zou zijn vervallen. De klachtencommissie volgt deze redenering echter niet. Het komt namelijk veelvuldig voor dat politie en

OM geen prioriteit geven aan interne fraude. Een sepot zegt daarom weinig tot niets over de bewijslast.

Ook is in klachten verwezen naar uitspraken van de straf- en kantonrechter. Dit zijn echter andere stelsels, wat met zich meebrengt dat de klachtencommissie niet zonder meer die uitspraken volgt. Elke zaak dient individueel beoordeeld te worden door de klachtencommissie. Zij toetst op de drie voorwaarden voor opneming in het Waarschuwingregister: vaststelling van fraude, ontslag van de werknemer of beëindiging van de werkrelatie en aangifte bij de politie. Ook de gevolgde procedure en de bewijsmiddelen (bijvoorbeeld camerabeelden) worden door de klachtencommissie beoordeeld. Verder controleert de commissie de verrichte proportionaliteitstoets.

Niet alleen de klachtencommissie wordt benaderd, maar ook het secretariaat van de st FAD zelf ontvangt regelmatig vragen over de klachtenprocedure. De vragen worden beantwoord en op de website van de st FAD is een klachtenformulier beschikbaar. Daar is ook het klachtenreglement en het protocol te vinden.

De st FAD beantwoordt regelmatig vragen van mensen die willen weten of zij zijn opgenomen in het Waarschuwingregister. Het secretariaat beantwoordt deze vragen snel. Vereist is wel dat de persoon in kwestie een legitimatiebewijs overlegt.

# Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

De stichting Fraude Aanpak Detailhandel (st FAD) is de onafhankelijke toezichhouder en beheerder van het Waarschuwingregister. De st 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 Waarschuwingregister is sinds juni 2005 in gebruik. Het Waarschuwingregister 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, waaraan de aangesloten deelnemers zich verbinden.

#### Bestuur:

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

#### Secretariaat:

secretaris, drs. S. van Golberdinge  
medewerker, I. Goud en M. van der Helm

#### Auditcommissie:

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

# Colofon

Contact:  
Bezoekadres  
Overgoo 13  
2266 JZ Leidschendam

Postadres  
Postbus 182  
2260 AD Leidschendam

Telefoon (070) 444 25 87

E-mailadres: [info@stichtingfad.nl](mailto:info@stichtingfad.nl)  
website: [www.stichtingfad.nl](http://www.stichtingfad.nl)

## Aansprakelijkheid

Het jaarverslag van stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) bevat informatie die met de meeste zorgvuldigheid is samengesteld. Desondanks kan Stichting FAD geen garantie geven dat de beschikbare informatie volledig en/of juist is. Stichting FAD aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen, zoals schade of gederfde winst op welke wijze dan ook als gevolg van het gebruik, het vertrouwen op of acties ondernomen naar aanleiding van het jaarverslag.

## Overname

Overname van informatie uit het jaarverslag is alleen toegestaan met correcte bronvermelding en met toestemming van stichting FAD.

Samenstelling en redactie  
Stichting FAD, Sander van Golberdinge

Vormgeving  
Marina Roos-Jansen







