



Het **Waarschuwingsregister** Detailhandel  
*Voorkom Interne Fraude*

Het **Waarschuwingregister** Detailhandel  
*Voorkom Interne Fraude*

# Inhoud

<b>Voorwoord</b> , Benk Korthals	<b>6</b>	<b>Sybrand van Haersma Buma</b> , CDA-Tweede Kamerlid	<b>22</b>
<b>Waarschuwingsregister</b> , Introductie	<b>8</b>	<b>Joost van Kempen</b> , WE Netherlands	<b>24</b>
<b>Krein Bons</b> , Van Haren	<b>10</b>	<b>Jaap Keppel</b> , AS Watson	<b>26</b>
<b>Margriet Broekman</b> , Broekman de Rode Winkel	<b>12</b>	<b>Charles Paape</b> , Free Record Shop	<b>28</b>
<b>Frans Cairo</b> , IKEA	<b>14</b>	<b>Pauline Smeets</b> , PvdA-Tweede Kamerlid	<b>30</b>
<b>Hans de Deugd</b> , Rova Beheer	<b>16</b>	<b>Frans Weekers</b> , VVD-Tweede Kamerlid	<b>32</b>
<b>Klaas van den Doel</b> , Centraal Bureau Levensmiddelenhandel	<b>18</b>	<b>Lex Westerman</b> , Verbond van Verzekeraars	<b>34</b>
<b>Karien van Gennip</b> , Staatssecretaris Economische Zaken	<b>20</b>	<b>Ton Wortel</b> , Media Markt	<b>36</b>

# Benk Korthals

*Voorzitter, Stichting Fraude Aanpak Detailhandel*

Als minister van Justitie (1998 – 2002) was ik er al voorstander van dat het bedrijfsleven meer investeerde in preventie. Sinds 2001 is criminaliteit een prioriteitsonderwerp in de detailhandel. In 2003 hebben de winkeliers concrete afspraken gemaakt met de overheid over de gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit.

De detailhandel is de eerste sector in Nederland die het onderwerp interne fraude prominent op de agenda heeft gezet en daarvoor een eigen waarschuwingsregister heeft opgebouwd. Daar is durf voor nodig, want fraude is vaak een taboe. Veel bedrijven praten er liever niet over. Fraude heeft alleen al in 2005 gezorgd voor 190 miljoen euro aan schade in de detailhandel. Het blijkt dat jaartijks een kleine groep van circa 5.000 fraudeurs hiervoor verantwoordelijk is en op die manier de sfeer verpest voor de 710.000 andere medewerkers die wel eerlijk hun salaris verdienen in de detailhandel. En vaak proberen de fraudeurs na hun ontslag bij collega-winkeliers opnieuw hun slag te slaan.

Het waarschuwingsregister verschaft winkeliers de mogelijkheid om op een eenvoudige en veilige manier sollicitanten te screenen. Iedereen kan met het systeem werken, maar het is ook goed beveiligd om misbruik te voorkomen. De stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) ziet erop toe dat het systeem zo goed mogelijk wordt gebruikt.

Met de opzet van het waarschuwingsregister is een grote stap gemaakt in de strijd tegen interne fraude. Inmiddels werken ook andere sectoren aan een dergelijk systeem. De stichting FAD ziet dat het waarschuwingsregister vooral een preventief effect heeft. Bedrijven die meedoen, tonen aan dat ze hun fraudebeleid op orde hebben en dat fraudeurs niet zomaar binnenkomen.

In het eerste jaar waarin de detailhandel interne fraude heeft aangepakt, is de totale schade al met 5% afgenomen. Wij verwachten dan ook dat het waarschuwingsregister de komende jaren veel rendement oplevert.



# Waarschuwingregister

## *Introductie*

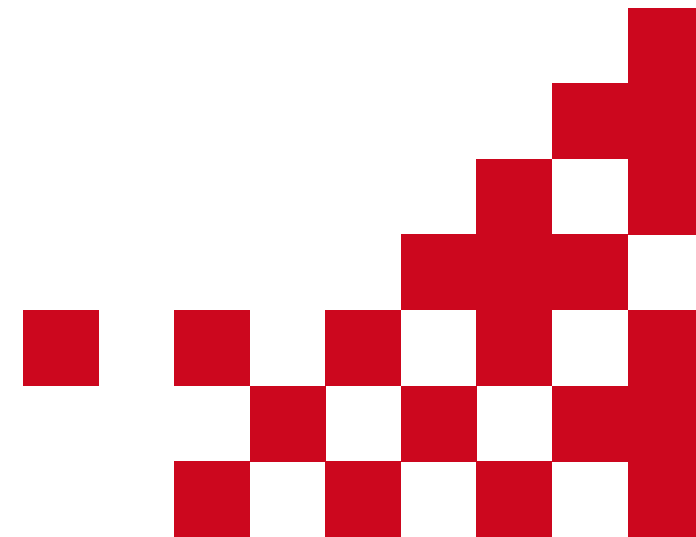
De stichting FAD is opgericht in 2005, als onafhankelijk toezichthouder en beheerder van het waarschuwingregister. Zij werkt aan de integriteit van alle winkelmedewerkers. Deze onafhankelijke stichting zet zich in voor het voorkomen en bestrijden van alle vormen van fraude in het winkelbedrijf.

Het waarschuwingregister is een beveiligd internetsysteem waarmee winkels sollicitanten kunnen screenen.

Het systeem voldoet aan alle wettelijke eisen en is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens.

Fraudeurs worden voor vier jaar op het waarschuwingregister geplaatst. De ervaring leert namelijk dat veel fraudeurs na hun ontslag bij een ander bedrijf in dezelfde sector proberen binnen te komen en daar vaak opnieuw de fout in gaan. Het gaat hierbij om een klein percentage van alle medewerkers in de detailhandel. Het doel van het waarschuwingregister is om alle vormen van fraude te voorkomen.

Frauderende medewerkers van winkelbedrijven worden na ontslag en aangifte op het waarschuwingregister geplaatst. Deelnemende winkelbedrijven informeren alle medewerkers en sollicitanten over het waarschuwingregister. Het is dan ook van belang dat deelnemers duidelijke huisregels hebben en dat alle medewerkers binnen het bedrijf ervan op de hoogte zijn.



# Krein Bons

*Directeur, Van Haren*

“Van Haren wil werken met medewerkers die door de klanten worden vertrouwd. Daarom moeten wij die medewerkers ook kunnen vertrouwen als ze bij ons in dienst treden. Alleen maar vertrouwen op de mededelingen van die mogelijke medewerkers zelf is helaas niet meer mogelijk. Het kwam te vaak voor dat medewerkers met een fraudeverleden bij andere detailhandelsondernemingen hun ‘carrière’ bij ons wilden vervolgen.

Aangezien de overheid in repressieve sfeer te weinig doet, is het een uitstekend initiatief van de sector detailhandel om zelf in actie te komen. Het waarschuwingsregister van de stichting Fraude Aanpak Detailhandel is daarvan een uitstekend resultaat.

Via deelname aan het waarschuwingsregister willen wij voorkomen dat ons bedrijf, maar ook collega-winkelbedrijven, fraudeurs in dienst nemen. Hiertoe laten wij onze ‘slechte’ ervaringen in het register opnemen. Om het systeem optimaal te laten werken, moeten er zoveel mogelijk winkelbedrijven aan meedoen. Daarom doen wij een beroep op alle ondernemingen die nog niet zijn aangesloten bij de stichting: **help mee om fraude uit uw eigen onderneming en uit de detailhandel te bannen.**”



# Margriet Broekman

*Eigenaar, Broekman de Rode Winkel*

“Wij zullen nooit kijken voor winkelcriminaliteit. En zeker niet als het van binnen het bedrijf komt. De afgelopen jaren hebben wij fors geïnvesteerd om winkelcriminaliteit terug te dringen. Het personeel is alert en betrokken bij de zaak. Dat houden wij graag zo.

Het is praktisch niet te doen om zelf alle referenties bij voorgaande werkgevers na te trekken. Het waarschuwingsregister is voor ons de uitkomst om sollicitanten beter te screenen. Een uiterst belangrijk hulpmiddel. Ook omdat collega-ondernemers jammer genoeg niet altijd eerlijke informatie geven. Ik raad andere winkelbedrijven aan zich aan te sluiten bij het waarschuwingsregister. **Ik zou geen enkel argument kunnen bedenken om het níet te doen.**”



# Frans Cairo

*Security Manager, IKEA*

“IKEA is altijd een groot voorstander geweest van het opzetten van een waarschuwingsregister. IKEA hanteert duidelijke procedures indien fraude wordt geconstateerd. Zo doen wij altijd aangifte van interne fraude. Wij hebben dit jaar besloten om ons aan te sluiten bij de stichting FAD.

Uit ervaring hebben wij geleerd dat het van belang is om een goed dossier op te bouwen voordat je aangifte doet. Dit verhoogt de kans dat de zaak door de politie wordt opgepakt en het Openbaar Ministerie de zaak verder in behandeling neemt. Met deze aanpak hebben wij in nagenoeg alle gevallen die wij bij de politie hebben aangeleverd, een schadevergoeding toegewezen gekregen.

Fraudeurs betalen IKEA niet alleen de bijbehorende schade terug, maar ook de onderzoekskosten die wij hebben gemaakt. Dankzij

het waarschuwingsregister beschikken wij over een uitbreiding van de mogelijkheden om fraude binnen het winkelbedrijf te voorkomen.

Elk jaar stromen er zo'n zeshonderd nieuwe medewerkers ons bedrijf in. Soms in grote aantallen tegelijk, bijvoorbeeld bij de opening van een nieuwe winkel. Vele sollicitanten hebben voorheen bij andere winkelbedrijven gewerkt, en het is voor ons erg kostbaar - en in de praktijk niet haalbaar - om iedereen uitvoerig te screenen. Wij zijn daarom blij dat het waarschuwingsregister als detailhandelbreed systeem is opgezet. Wij nemen namelijk mensen aan uit verschillende detailhandelssectoren.

**Met dit systeem kunnen we fraude in een vroeg stadium voorkomen.”**





# Hans de Deugd

*Manager Operators, Rova Beheer (Gamma en Karwei)*

“De doe-het-zelfmarkt is een markt waar veranderingen voorop staan. Juist in deze turbulente periode is het voor ons als bouwmarkten van belang goede medewerkers aan ons te binden. Betrouwbaarheid speelt hierbij een belangrijke rol en is dan ook één van de redenen om ons aan te sluiten bij het waarschuwingsregister.

Het waarschuwingsregister zorgt ervoor dat je tijdens de sollicitatie een laatste controle kan doen om zoveel mogelijk te voorkomen dat er op een later moment interne fraude wordt gepleegd. Interne fraude zorgt namelijk voor een hoop onrust binnen de winkel en komt de werksfeer zeker niet ten goede.

Wij hechten grote waarde aan deelname aan het waarschuwingsregister en raden iedereen in de branche aan om mee te doen. **Door onze deelname zowel intern als extern te communiceren, geven we een duidelijk signaal af over de hoge prioriteit die het bestrijden van fraude bij ons heeft.** Dit weerhoudt mogelijk de huidige medewerkers en voorkomt dat potentiële fraudeurs worden aangenomen.”



# Klaas van den Doel

*Voorzitter, Centraal Bureau Levensmiddelenhandel*

“In de supermarkten zijn 200.000 mensen werkzaam. Voor veel van hen is de supermarkt een aantrekkelijke werkgever. De redenen hiervoor lopen uiteen van flexibele werktijden en dicht bij huis tot een gezellige werksfeer, vaak met bekenden. Ook is de supermarkt voor velen een eerste kennismaking met de arbeidsmarkt.

Die prettige sfeer mag niet verloren gaan. Maar helaas heeft ook de supermarkt te maken met – een beperkt aantal – frauderende medewerkers. Bovendien maakt het forse verloop in de supermarktbranche goede en zorgvuldige screening van potentiële medewerkers extra noodzakelijk. Daarbij komt dat de arbeidsmarkt

steeds krappere wordt. Vooral in de Randstad hebben supermarkten momenteel moeite om geschikt personeel te vinden. Het gevaar ligt op de loer dat hierdoor mensen aangenomen worden die je als ondernemer of supermarktmanager liever niet in huis hebt.

**Een goede screening van de sollicitant helpt ongewenste personen buiten de deur te houden. Het waarschuwingsregister ondersteunt hierbij.**

Een prettige gedachte, ook voor de medewerkers die wél zorgvuldig met andermans eigendommen omgaan en de supermarkt zien als een geweldige plek om te werken en carrière te maken.”



# Karien van Gennip

*Staatssecretaris van Economische Zaken (Kabinet Balkenende II en III)*

“De criminaliteit tegen het bedrijfsleven is al jaren onaanvaardbaar hoog. Dat geldt zeker voor de detailhandel. Het is dan ook goed dat overheid en het Platform Detailhandel Nederland de handen ineengeslagen hebben en zowel in 2003 als in 2005 afspraken hebben gemaakt om de criminaliteit aan te pakken. En met succes! Voor het eerst sinds jaren is de criminaliteit tegen winkeliers flink gedaald.

Een belangrijk deel van de criminele feiten wordt door – of met medewerking van – eigen medewerkers gepleegd. Hoe moeilijk

het ook is te bevatten dat je door je eigen medewerkers bestolen wordt, het is van het grootste belang dat bedrijven hier in hun bedrijfsvoering aandacht voor hebben. Dit kan door duidelijke spelregels op te stellen, een kritische werving en selectie en begeleiding van medewerkers. Het waarschuwingsregister dat de detailhandel in lijn met de afspraken van 2003 heeft opgezet kan daar een heel belangrijke rol bij spelen.

Als staatssecretaris van Economische Zaken vind ik het belangrijk dat zo veel

mogelijk ondernemers meedoen aan het waarschuwingsregister. **Hoe groter de deelname, hoe groter de effectiviteit.** Daarnaast vind ik het van belang dat van interne fraude altijd aangifte wordt gedaan. Voorheen had dat wellicht niet de grootste prioriteit bij de politie, maar inmiddels zijn voldoende waarborgen geschapen dat aangifte leidt tot opsporing en vervolging. Mocht dit niet zo zijn dan kunt u de overheid daarop aanspreken.

Samen staan wij sterk, ook bij de aanpak van fraude!”



# Sybrand van Haersma Buma

*CDA-Tweede Kamerlid*

“Vanaf het begin heb ik de plannen van de detailhandel voor een databank tegen fraudeurs gesteund. We komen uit een samenleving waarin privacy te veel op een voetstuk werd geplaatst. Dit kon zo niet blijven. **Winkeliers hebben volstrekt gelijk als zij willen weten of een potentiële medewerker eerder in de fout is gegaan bij een collega-winkelier.** De beweegredenen van de winkeliers voor de databank zijn legitiem. Daarom heb ik in de aanloop naar de oprichting van het waarschuwingsregister mijn ongenoegen uitgesproken over het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Dat nam eerder een orthodoxe houding aan. Ook heb ik de minister van Justitie gevraagd zijn steun te geven aan zo’n register. En met succes. De afgelopen regeerperiode zijn wij erin geslaagd een betere balans te vinden tussen bestrijding van winkelcriminaliteit en de bescherming van privacy. Dit past uitstekend bij het Convenant Aanpak Winkelcriminaliteit dat is ondertekend door het Platform Detailhandel Nederland en de betrokken ministers en staatssecretaris.”



# Joost van Kempen

*Sales Service Manager, WE Netherlands*

“Het waarschuwingsregister biedt WE een uitstekende mogelijkheid om sollicitanten eenvoudig te screenen. Alle medewerkers van WE zijn geïnformeerd over het waarschuwingsregister. Ook op de website wordt bij alle vacatures vermeld dat er altijd een check op het waarschuwingsregister wordt gedaan. Iedereen kent de regels en procedures en weet wat de consequenties zijn van frauduleus handelen: er volgt een ontslag, waarbij altijd aangifte bij de politie gedaan wordt.

Vervolgens wordt de persoon in kwestie opgenomen in het waarschuwingsregister.

**Wij zien het waarschuwingsregister als een integraal onderdeel van ons wervingsbeleid.** Het afgelopen jaar hebben wij ook minder fraudezaken geconstateerd. Dat scheelt ons een hoop kostbare onderzoeken.

Belangrijk is dat winkels aangifte doen van interne fraude. Fraude is immers een strafbaar feit. Door een fraudeur aan te geven en op het waarschuwingsregister te plaatsen, voorkom je dat de persoon bij een collega-winkelbedrijf opnieuw de fout in gaat. En dit geldt natuurlijk ook omgekeerd.”



# Jaap Keppel

*Security Manager, AS Watson*

“Met in totaal meer dan 1.000 vestigingen van Kruidvat, Trekpleister en ICI Paris is AS Watson één van de grootste retailers van Nederland. Onze drogisterijen en parfumerieformules hebben de afgelopen jaren een stormachtige ontwikkeling door- gemaakt.

Inmiddels werken in onze filialen meer dan 10.000 medewerkers. De sfeer is goed en gericht op samenwerking. Ons beleid tegen diefstal door personeel draagt bij aan deze positieve sfeer. **Niemand vindt het fijn om erachter te komen dat die ene ‘collega’ een dief blijkt te zijn.** Daarom treden wij altijd op bij diefstal door personeel. Iedereen weet dat wij aangifte doen en de dief ontslaan. Het is beter om het kaf vooraf van het koren te scheiden, namelijk tijdens de sollicitatie-

procedure. Dit doen wij door kritisch te kijken naar de sollicitanten en na te gaan of die potentiële medewerker wel of niet in het bestand van het waarschuwingsregister van de stichting FAD voorkomt. AS Watson maakt dankbaar gebruik van dit register, en voor ons is participatie in deze stichting vanzelfsprekend.”



# Charles Paape

*Financieel Directeur, Free Record Shop*

“Binnen Free Record Shop is het voorkomen van fraude een prioriteit. Dat begint bij de screening van medewerkers en het maken van duidelijke afspraken binnen het bedrijf.

Dit manifesteert zich bijvoorbeeld in ons handboek winkelorganisatie, waarin de regels en procedures helder zijn geformuleerd. Daarnaast voert onze afdeling Interne Controle intensieve controles uit op de geld- en goederenstromen.

Als de regels niet duidelijk zijn, gaan mensen hun eigen regels maken. Dan werk je fraude in de hand. Dit heeft bovendien nog een ernstig bijeffect: op het

moment dat heldere regels ontbreken, is het onmogelijk om een aangifte tegen fraude hard te maken. Daarmee wordt het ook moeilijker om je geld terug te vorderen van de fraudeur.

**Het waarschuwingsregister biedt ons bedrijf een uitstekende mogelijkheid om nieuwe collega's gemakkelijk te screenen.**

Inmiddels weten alle medewerkers dat wij meedoen met dit initiatief. Zij zijn dus op de hoogte van de consequenties van fraude. Dit is ook een signaal dat wij afgeven naar potentiële fraudeurs.”



# Pauline Smeets

*PvdA-Tweede Kamerlid*

“Voor mij is de aanpak van winkelcriminaliteit een belangrijk thema. De detailhandel verkeert in zwaar weer als het gaat om bijvoorbeeld winkeldiefstal. Ik ben dan ook erg blij met het contact over de ontwikkelingen op dit gebied met het Platform Detailhandel Nederland.

**Het waarschuwingsregister is een schoolvoorbeeld van hoe het bedrijfsleven zelf actie onderneemt tegen interne criminaliteit.** Werkgevers hebben er belang bij om

fraude te voorkomen, mede ter bescherming van de overige werknemers en de sfeer binnen de werkorganisatie. Ik steun het waarschuwingsregister van harte.

Het register is in procedureel opzicht tot tevredenheid van het College Bescherming Persoonsgegevens dichtgetimmerd. Van de geconstateerde fraude wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Zo krijgt iemand die erop wordt geplaatst, dat altijd te horen en bestaat de mogelijkheid dit aan te vechten of ertegen in beroep te gaan.

Dit is een belangrijk element, waarmee voorkomen kan worden dat de signaeringslijst als een zwarte lijst of boycotlijst wordt gebruikt. De detailhandel verdient hiermee een groot compliment. De overheid moet natuurlijk ook haar verantwoordelijkheid nemen. Daarom maak ik mij al sinds mijn aantreden in 2003 als Kamerlid sterk voor meer mogelijkheden voor het doen van aangifte van winkeldiefstal.”





# Frans Weekers

*VVD-Tweede Kamerlid*

“Het waarschuwingsregister is een geweldig initiatief. Ik heb de oprichting van deze centrale databank vanaf het begin gesteund. Winkeliers mogen niet gehinderd worden om onderling gegevens van ex-werknemers die zijn ontslagen vanwege diefstal of fraude, uit te wisselen. De bedoelingen van de winkeliers zijn oprecht. **Geen weldenkend mens kan tegen het screenen van sollicitanten zijn.** De schade door interne fraude is gigantisch. Daarom ben ik ook een groot voorstander van de samenwerking tussen het Platform Detailhandel Nederland en de overheid. Initiatieven van winkeliers en het Platform verdienen onze steun.”



# Lex Westerman

*Secretaris Veiligheid en Criminaliteitsbeheersing, Verbond van Verzekeraars*

“Iedere bedrijfstak is primair zelf verantwoordelijk voor de eigen mate van kwetsbaarheid en moet hiertegen initiatieven ondernemen. Ook in de verzekeringssector is dit een speerpunt. Kern daarbij is de eigen centrale waarschuwingslijst onder de naam Externe Verwijzingregister (EVR), waar wij goede ervaringen mee hebben. Dit register heeft als voorbeeld gediend voor het Waarschuwingregister van de detailhandel. In dit EVR worden niet alleen risicovolle klanten geregistreerd, maar ook eigen medewerkers die onder andere op grond van een redelijk vermoeden van het plegen van interne criminaliteit ontslagen zijn of bij wie het besluit daartoe genomen is. Of die juist daarom niet werden aangenomen.

Opname in het EVR is ook mogelijk als de medewerker is aangegeven bij de politie of als dat gedaan kán worden. Doel is om door het afgeven van non-concurrentiële signalen branchegenoten alerter te maken op het aanstellingsbeleid en zo (verder) misbruik van de markt tegen te gaan. Opname in het EVR moet wél proportioneel zijn. **Het belang van signalering moet prevaleren boven de nadelen voor de medewerker.** De Raad van Toezicht op het Verzekeringsbedrijf en de Ombudsman Verzekeringen houden dit scherp in de gaten. Geregistreeerden kunnen ook zelf terzake een klacht indienen.”



# Ton Wortel

*Directeur, Media Markt*

“Als snelgroeiend winkelbedrijf openen wij regelmatig nieuwe vestigingen in Nederland. Als gevolg hiervan groeit ons werknemersbestand jaarlijks substantieel. Het is voor ons echter onmogelijk om alle mensen die wij een dienstverband aanbieden, vooraf uitvoerig te screenen. Het waarschuwingsregister biedt hiervoor een uitstekend middel.

Binnen onze bedrijfsvoering – die verregaand gedecentraliseerd is, met tal van vrijheden en lokale verantwoordelijkheden – kennen wij duidelijke regels en werkafspraken. Ook zorgen wij voor een adequate interne controle. Bij fraude doen wij altijd aangifte en wordt de persoon op staande voet ontslagen.

De detailhandel heeft jarenlang gepleit voor een hardere aanpak van fraude door de overheid. Helaas zien we dat de overheid juist minder prioriteit lijkt te geven aan het aanpakken van winkelcriminaliteit.

**Wij hebben ervoor gekozen om niet langer te wachten en zelf onze verantwoordelijkheid te nemen om fraude te bestrijden en te voorkomen.”**





**stichting Fraude Aanpak Detailhandel**

Overgoo 11

Postbus 182

2260 AD Leidschendam

telefoon 070 - 444 25 87

telefax 070 - 317 50 46

[www.stichtingfad.nl](http://www.stichtingfad.nl)

**januari 2007**

Uitgave van de stichting Fraude Aanpak Detailhandel

**Eindredactie en coördinatie:** Van Hulzen Public Relations, Voorschoten

**Grafische vormgeving:** Kicks Concept & Design, Voorschoten

**Druk:** Drukkerij Van Deventer, 's-Gravenzande

**Fotografie:** Paul Voorham, Voorburg