



**INTERNATIONAL
SECURITY PARTNERS**

We solve

WHITE PAPER

INTERNE FRAUDE IN DE RETAIL



WHITEPAPER

INTERNE FRAUDE IN DE RETAIL

Door International Security Partners

International Security Partners - Expert in Retail Fraude



In de Retail sector heeft ISP veel expertise in huis als het gaat om onderzoek naar fraude. Het gaat hier om interne fraude in de breedste zin van het woord. Medewerkers die zegelrollen meenemen, samenspannen met criminele organisaties, die in een bestelproces meer bestellen en deze goederen voor eigen gebruik meenemen. Fraude met loten en diverse vormen van fraude bij kassa werkzaamheden. We hebben tal van voorbeelden van fraude binnen de Retail.

Jaarlijks onderzoeken wij tientallen zaken in de Retail variërend van kleine fraude zaken door vakkenvullers tot georganiseerde criminaliteit waar grote criminele organisaties achter zitten.

Onze kennis en ervaring hebben wij omgezet in een waardevolle publicatie zodat u een handreiking heeft om fraude te herkennen en te voorkomen.

Wij behandelen de volgende onderwerpen:

- Vormen van fraude binnen de Retail
- Hoe fraude ontstaat – de fraude driehoek
- De fraude driehoek in de praktijk
- Fraude voorkomen
- Fraude onderzoeken
- Confronteren



Vormen van fraude binnen de Retail:

Diefstal van producten of etenswaren

De medewerker die tijdens de lunch even een appel meeneemt, de vakkenvuller die een open verpakking tegenkomt en niet meer in het schap kan zetten dus dit ongevraagd voor eigen consumptie meeneemt, de medewerker die tijdens werktijd boodschappen doet maar niet alles afrekent.

Diefstal van loten

Een medewerker die kansspel loten activeert zonder deze te betalen. Eventuele prijzen die op geactiveerde loten vallen, worden door de medewerker geïnd.

Urenfraude

Leidinggevenden in een winkel worden in sommige gevallen beloond wanneer zij met minder manuren toch al het werk gedaan krijgen. De leidinggevende krijgt hiervoor een bonus. Dit kan leiden tot urenfraude waarbij medewerkers benadeeld worden omdat ze hierdoor niet de volledige uren uitbetaald krijgen. Ook komt het voor dat deze leidinggevende eerder naar huis gaat of later een dienst start en vervolgens zelfstandig de urenregistratie corrigeert waarbij teveel (niet gewerkte) uren worden geboekt.

Diefstal van contanten

Bij diefstal van contanten gaat het om goederen die door een klant worden afgerekend waarbij de transactie niet wordt ingevoerd in de kassa.

Sweethearting:

Is een term die binnen de Retail gebruikt wordt, dit zijn klanten die regelmatig bij dezelfde kassamedewerker afrekenen veel goederen mee nemen zonder betaling of te weinig betaling.

Fraude bij emballage

Een medewerker neemt lege flessen mee en levert deze in bij een andere supermarkt.

Diefstal van spaarzegels

Medewerkers nemen complete zegelrollen mee Die een waarde van geld of goederen vertegenwoordigen. Vaak worden deze zegelboekjes niet in hetzelfde filiaal ingeleverd maar in een ander filiaal in de buurt.



Hoe fraude ontstaat

The Fraud Triangle

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat er drie factoren een rol spelen als het gaat om fraude. De Amerikaanse criminoloog Donald Cressey heeft hiervoor de basis gelegd met 'The Fraud Triangle', oftewel de fraudedriehoek.

Binnen de fraudedriehoek spelen drie factoren een rol:

1. Druk of verleiding
2. Gelegenheid
3. Rationalisatie

1. Druk of verleiding

Deze factor zal bij bijna iedereen wel eens voelen, vooral als er een inkomens afhankelijke prestatiedoelstelling bij komt kijken. Ook kunnen privé omstandigheden zoals (hoge) schulden, een slechte relatie of bijvoorbeeld ziekte of verslaving van invloed zijn op iemands handelen.

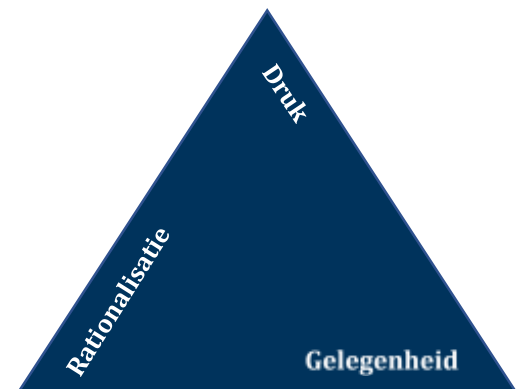
2. Gelegenheid

Hoe is de controle op kasverschillen. Wordt er regelmatig tassen controle gedaan wanneer een dienst is afgelopen. Mogen medewerkers boodschappen bij elkaar afrekenen. Met andere woorden, hebben medewerkers de gelegenheid om fraude te plegen.

3. Rationalisatie

Bij deze factor heeft de medewerker voor zichzelf een excuus om fraude te plegen. Hij of zij zal bijvoorbeeld zijn daden goedpraten door wat er in de omgeving gebeurt *'Mijn baas doet het, dus ik mag het ook'*. Hij of zij vindt misschien dat er niet genoeg waardering is voor het werk dat verzet wordt *'Ik werk er hard genoeg voor dus dit extraatje mag best'*. Of hij of zij wil juist bewijzen dat fraude toch niet aan het ligt komt *'Het bedrijf is groot genoeg, deze cash wordt niet gemist'*.

Bij fraude is altijd een combinatie van deze factoren aanwezig. Wegneming van één van deze factoren, bijvoorbeeld 'gelegenheid', vermindert de kans op fraude aanzienlijk.





De fraude driehoek in de praktijk

Aan de hand van onderstaande casuïstiek geven we u inzicht in de factoren van de fraude driehoek:

Casus missende elektronica door filiaal manager

Na een administratieve controle in een winkel van één van onze klanten blijkt dat er vanuit één van de filialen opvallend veel USB sticks, telefoonladers en andere elektronica worden besteld. Uit controle is gebleken dat er juist weinig verkopen van deze artikelen tegenover staan. Verder onderzoek toont aan dat deze diefstal al langere tijd aan de gang is. Door analyse van camerabeelden is vervolgens de filiaalmanager herkend als verdachte. De medewerker verkocht de goederen door via Marktplaats, totale schade voor onze klant werd geschat op bijna € 100.000,-.

Doordat er geen regelmatige controle was op de administratie van in- en verkopen kon deze filiaalmanager de producten ongelimiteerd bestellen wat hem dus de **gelegenheid** bood. Deze medewerker kampte met een gokverslaving, als gevolg waarvan hij onder enorme **druk** stond. Deze medewerker bestelde wekelijks voor ongeveer € 4.500,- aan goederen en werd hier nooit op aangesproken. Dit gaf hem het gevoel dat niemand de goederen miste en aldus ongehinderd kon doorgaan met zijn bestellingen; dit gedrag is een vorm van **rationalisatie**.

Casus diefstal contanten door kassa medewerker

Een minderjarige medewerkster neemt geld weg uit de kassa, er zijn camerabeelden beschikbaar. Met onze klant spreken wij af dat wij op basis van het beschikbare bewijsmateriaal de medewerkster gaan interviewen.

Deze zeer jonge medewerker (17) geeft in zijn verklaring zelf de duidelijke signalen vanuit de fraude driehoek weer:

'Wanneer er teveel wisselgeld retour gegeven wordt dan kan een kasverschil ontstaan. Soms dan wordt de kassa aan het begin van de dag verkeerd opgemaakt waardoor er al met een kasverschil gestart wordt. Dit heb ik laatst gelezen in onze WhatsApp groep. Dit is dan een administratieve fout.' Kennis van deze twee mogelijkheden tot kasverschillen verschaft de dader **gelegenheid**. Op de vraag van onze onderzoeker waarom de medewerker geld uit de kassa heeft genomen, antwoordt deze:

*'Ik heb veel openstaande boetes, al mijn loon gaat op aan het betalen van openstaande boetes'. De openstaande boetes tengevolge waarvan er nauwelijks geld overblijft voor andere zaken leidde bij deze medewerker tot **druk** waar hij moeilijk meekon omgaan.*

Vervolgens verklaart de medewerker:

'Ik ben begonnen met kleine bedragen. Ik hoorde hier niks van en nam daarom steeds vaker en steeds hogere bedragen mee'.

Doordat de medewerker niet op de hoogte gebracht werd van de kasverschillen in zijn kassa **rationaliseerde** hij zijn gedrag als zijnde 'het wordt niet gemist'



Casus urenfraude

Onze onderzoekers kregen een melding van urenfraude waarbij een filiaalmanager uren van medewerkers aanpast. Medewerkers die tot 21.30 uur hadden gewerkt stonden in de urenregistratie tot 21.00 uur. Pauze tijden werden afgerond waarbij het leek of medewerkers 60 minuten pauze hadden gehad welke in werkelijk 45 minuten waren. Medewerkers die geen pauze hielden tijdens een korte dienst werden wel met pauze in het urenregistratie systeem verwerkt en medewerkers die eerder starten kregen als starttijd de reguliere starttijd van hun dienst mee in het systeem.

Deze filiaalmanager had een bonusregeling waarbij hij kans maakte op extra bonus wanneer hij binnen de geplande aantal uren voor dit filiaal bleef. Door de **druk** die hij ervoer om deze bonus te halen heeft hij aanpassingen gemaakt in de urenregistratie.

De filiaalmanager was in de **gelegenheid** om uren aan te passen in de urenregistratie zonder dat de betreffende medewerkers hierover werden ingelicht of hun akkoord hiervoor moesten geven. De medewerkers zijn in totaal voor bijna 100 uur benadeeld over een periode van 6 weken.

De filiaalmanager **rationaliseerde** zijn daden door de rookpauzes van medewerkers als extra pauzes te noteren. Daarnaast gaf hij aan dat medewerkers na werktijden in de kantine bleven hangen. Deze uren heeft hij aangepast omdat dit immers geen productieve uren zijn. Hij vond dat hij het volste recht had om deze uren aan te passen.

Het waarschuwingsregister van Stichting FAD kan u helpen in de strijd tegen fraude binnen uw organisatie. In het register kan het aangesloten winkelbedrijf nagaan of van een sollicitant een frauduleus verleden bekend is bij een ander deelnemend winkelbedrijf. Ook kan de deelnemer zelf een ex-medewerker onder voorwaarden plaatsen op het Waarschuwingregister. (Bron: <https://www.stichtingfad.nl/waarschuwingregister>)



Voorkomen

Aan de hand van de eerder beschreven casuïstiek heeft u kunnen lezen hoe fraude kan ontstaan en waar op te letten bij het onderkennen van fraudesignalen. Wellicht heeft u uit deze casuïstiek ook al een idee over welke maatregelen u kunt treffen om fraude te voorkomen. Wij zetten een aantal organisatorische maatregelen voor u op een rij die kunnen helpen om fraude te voorkomen:

- Werk met een kassasysteem waarbij uw medewerkers zelf zo min mogelijk geld hoeven te tellen maar waarbij het systeem de registratie doet van de ontvangen betaling en daarbij ook het wisselgeld uitgeeft.
- Maak fraude bespreekbaar op de werkvloer, bespreek dit in het werkoverleg.
- Zorg voor de juiste begeleiding/training voor uw medewerkers zodat zij weten hoe om te gaan met fraude.
- Betrek medewerkers bij de bestrijding van fraude
- Wanneer u op vakantie gaat zorg dan dat u vervanger zijn eigen inlogcodes heeft, geef nooit uw eigen inlogcodes voor de systemen door.
- Wees u er van bewust dat (jonge) medewerkers onder groepsdruk gedwongen kunnen worden tot het plegen van fraude..
- Zorg dat elke kassamedewerker werkt met een eigen toegewezen kassalade. Zit de dienst van de medewerker er op of gaat deze met pauze laat dan zijn of haar vervanger met een eigen kassalade werken.
- Zorg voor een goed camerasysteem:
 - Beeldkwaliteit moet onder alle omstandigheden zodanig zijn dat identificatie mogelijk is.
 - De positie van de camera moet zo geplaatst zijn dat het gezicht van de persoon duidelijk in beeld is.
 - De camera moet zicht hebben op de locatie, het zicht mag niet 'per ongeluk' geblokkeerd kunnen worden door bv dozen.
 - Verhelp onduidelijke beelden of een vuile lens direct.
 - Zorg voor voldoende opname capaciteit.
 - Controleer de werking van de camera's dagelijks.

*Vlinderen:
De medewerker die vlindert
is de medewerker die even
snel een kassa over neemt
wanneer iemand
bijvoorbeeld even een korte
pauze moet gebruiken. Dit
kan onverklaarbare
kassaverschillen tot gevolg
hebben.*



Onderzoeken

Wanneer u het vermoeden heeft dat één of meerdere van uw medewerkers zich schuldig maken aan fraude, is een onderzoek naar de fraude een effectief middel. Het is in het belang van de medewerker en werkgever dat dit onderzoek objectief en onafhankelijk gebeurt. Op grond van de onderzoeksresultaten kunnen dan arbeidsrechtelijke maatregelen worden genomen zoals schorsing of ontslag op staande voet. De kosten van een extern onderzoeksbureau zijn als schade te verhalen op een dader.

Heimelijk cameratoezicht met verborgen camera's

Het is mogelijk om bij een onderzoek heimelijke camera's te plaatsen op de werkplek waar verdachte omstandigheden zijn zoals bijvoorbeeld bij kasverschillen.

Daarbij mogen alleen de beelden van medewerkers met wettelijk strafbare gedragingen worden bewaard en gebruikt in het onderzoek of ten behoeve van een aangifte. Bij het gebruik van camera's tijdens een onderzoek moet er vastgelegd worden wie de camerabeelden mag uitkijken. Beelden mogen wettelijk 4 weken opgeslagen worden. Opnames van strafbare gedragingen kennen in verband met het onderzoek een langere bewaartermijn.

Confronteren

Wanneer u ervan overtuigt bent dat een medewerker fraudeert en voornemens bent om deze daarmee te confronteren adviseren wij u om een dergelijk confronterend gesprek uit te laten voeren door een hierin geschoolde onderzoeker. Zodoende vermijdt u dat emoties in het gesprek de overhand krijgen en de verdachte medewerker gelegenheid krijgt om in rust zijn/haar verhaal te doen. Op deze wijze wordt tunnelvisie voorkomen en de rechtspositie van u en uw medewerker beschermd.

Bij het confronteren van uw medewerker is van belang dat onderstaande regels in acht genomen worden:

- Maak melding van de aanleiding voor het onderzoek;
- Vertel de medewerker wat voor hem/haar de gevolgen van het onderzoek kunnen zijn (ontslag, vergoeding kosten onderzoek, terugbetaling schadebedrag).
- Als het een minderjarige medewerker betreft dient deze in de gelegenheid gesteld te worden om een ouder/verzorger te betrekken bij het gesprek.



Tot slot

Uiteraard wilt u in geval van fraude de zaak zo snel mogelijk afronden. Ga, bij vermoedens van fraude, niet overhaast te werk. Raadpleeg uw HR manager of direct leidinggevende over welke stappen u kunt nemen. Zorg ervoor dat alle feiten en omstandigheden van de vermoedelijke fraude duidelijk zijn. Ga niet overhaast te werk.

Geïnteresseerd in wat wij voor u kunnen betekenen; neem contact met ons op.

Heeft u een vermoeden van fraude, spreek dit vermoeden dan nooit uit binnen uw organisatie. Zorg dat de kring van ingewijden zo klein mogelijk is om zodoende een lopend en/of startend onderzoek niet te schaden.



Over International Security Partners

Sinds 1987 houdt International Security Partners zich bezig met het adviseren, ondersteunen en begeleiden van haar opdrachtgevers op gebied van risico's zoals: diefstal, fraude, chantage, (product-)afpersing, ontvoering en dergelijke. Wij zien het als onze missie om opdrachtgevers te behoeden voor schade en schande als gevolg van incidenten. Onze dienstverlening is erop gericht om risico's te voorkomen, te beperken en te beheersen.

Naast het uitvoeren en afhandelen van fraudeonderzoek hebben wij veel ervaring op het gebied van diverse diensten binnen de Retail, zoals:

Training winkelmedewerkers

Tijdens deze interactieve training behandelt onze trainer samen met uw medewerkers veel voorkomende situaties uit de dagelijkse praktijk. Dit kan zijn winkel criminaliteit en /of agressie. Deze training wordt begeleid door één van onze onderzoekers en een professionele acteur.

Management training Fraude Indicatoren

Deze training geeft uw managers en filiaalleiders inzicht in het her- en onderkennen fraude binnen organisaties.

Beveiligingsondersteuning preventief/repressief

Wanneer u slachtoffer bent geweest van bijvoorbeeld een overval of agressie kunnen wij u tijdelijk extra veiligheids ondersteuning geven om u en uw medewerkers een veilig gevoel te geven.

Quick Scan/Risico audit

Tijdens een quick scan onderzoekt onze consultant de huidige beveiligingsmaatregelen en de security awareness van de medewerkers.

U ontvangt een heldere rapportage met duidelijke bevindingen en aanbevelingen.

Opstellen beveiligingsconcept

Het beveiligingsconcept is een duidelijke leidraad voor een rayon manager, filiaalmanager en winkelmedewerkers over hoe om te gaan met winkeldiefstal en agressie.

24/7 Response Service

Aansluiting op onze 24/7 response service biedt u gegarandeerde, adequate opvolging en ondersteuning bij spoedeisende gebeurtenissen.