

JAARVERSLAG

FAD

20





## COLOFON

Overgoo 13  
2266 JZ Leidschendam



Postbus 182  
2260 AD Leidschendam



(070) 444 25 87



info@stichtingfad.nl



www.stichtingfad.nl

Na een aantal moeizame jaren heeft de detailhandel de weg naar groei weer gevonden. In dit jaarverslag kijken we terug op 2016, een uitdagend jaar voor de stichting Fraude Aanpak Detailhandel. Het was een jaar waarin faillissementen van een aantal grote winkelketens plaatsvonden. Hieronder behoorden ook een aantal leden van de FAD. Een goede afhandeling van deze faillissementen betekende ook voor de FAD een uitdaging. Het einde van een winkelketen mag immers niet het einde betekenen van een registratie in het register.

Ondertussen blijft de detailhandel zich ontwikkelen. Steeds meer winkeliers combineren hun vaste winkel met de verkoop van producten online. In de gehele detailhandelsmarkt is inmiddels weer groei waarneembaar, maar met name het zogenaamde omnichannel, de combinatie van vaste en online winkel, scoort het best. Niet voor niets zien we ook steeds meer onlinespelers een winkel openen.

Gelukkig zagen we ook dat nieuwe winkeliers zich weer aanmeldden bij de FAD. Zowel bij winkelketens als bij kleinere winkeliers wordt de bekendheid met het werk van de FAD steeds groter. Dit leidt ieder jaar weer tot nieuwe aansluitingen. In 2016 is met extra energie gewerkt aan de vereenvoudiging van het gebruik van het waarschuwingsregister voor

zelfstandige winkeliers. Zij gebruiken de FAD via het zogenaamde brancheloket. Met behulp van nieuwe promotie en digitalisering van de aanmelding willen we bereiken dat ook zoveel mogelijk kleine winkeliers het register gaan gebruiken. De FAD is er immers voor alle winkeliers! Daarom is het goed om te merken dat kleine winkeliers steeds vaker een check doen in het waarschuwingsregister. In 2017 zetten we nieuwe stappen om het gebruik juist ook voor kleine winkeliers verder te vereenvoudigen.

In de elf jaar dat de FAD nu bestaat, is het waarschuwingsregister uitgegroeid tot een begrip in de detailhandel. Hiermee laat de detailhandel zien dat hij zelf de handschoen oppakt om interne fraude te bestrijden. Dat is een belangrijk signaal naar de samenleving en naar de partners op het gebied van criminaliteitsbestrijding. De detailhandel trekt een duidelijke grens als het gaat om interne fraude.

We hopen ook in 2017 weer nieuwe deelnemers te kunnen verwelkomen bij de FAD. Het is mooi om te zien dat bij zowel on- als offline spelers de interesse in het werk van de FAD groeit. Het toont eens te meer aan dat de FAD nog steeds een belangrijk middel is in de strijd tegen interne fraude.

Joop Atsma,  
Voorzitter Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

# Stichting Fraude Aanpak Detailhandel in cijfers 2016



180.000

medewerkers vallen onder  
werkingsfeer van het  
waarschuwingsregister



430 nieuwe  
registraties

# Inhoud

	Vooraf	3
1.	Ontwikkeling van het register	8
	1.1 Totaal aantal registraties gestegen	9
	1.2 Professionalisering screening	10
	1.3 Treffers	11
2.	Fraudepreventie	14
3.	Afhandeling faillissementen	17
4.	Verdere uitrol nieuwe protocol	19
5.	Verbetering brancheloketten	21
6.	Gebruiksvriendelijke ICT	23
7.	Voorlichting, vragen en publicaties	26
8.	Het werk van de auditcommissie	29
9.	Klachtenbehandeling	32
10.	Stichting Fraude Aanpak Detailhandel	36



Ontwikkeling van het register

FAD

# hfst

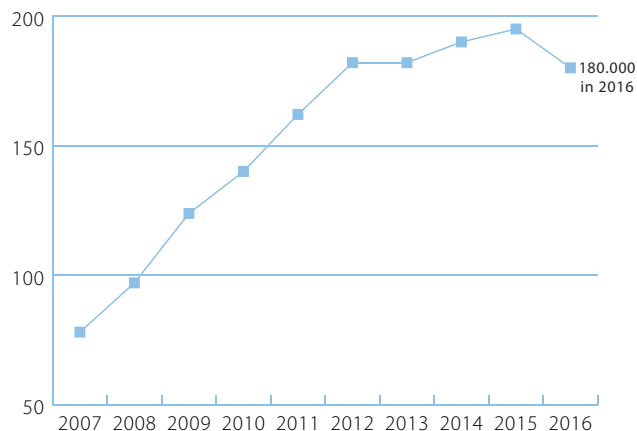


Ook in 2016 sloten weer nieuwe winkeliers zich aan bij de FAD. Helaas hebben daarnaast enkele winkelketens hun deuren moeten sluiten na een faillissement. In de dynamische detailhandelsmarkt werden deze bedrijven ingehaald door de ontwikkelingen in de markt.

Door deze ontwikkelingen was er ook een lichte daling waarneembaar in het aantal medewerkers dat onder de werking van de FAD werkzaam is voor winkeliers. Einde 2016 vielen circa 180.000 medewerkers onder de werkingssfeer van het waarschuwingsregister, dit is bijna 30% van de totale arbeidsmarkt 'detailhandel' (uitgedrukt in aantallen personeelsleden). Het aantal medewerkers dat onder de werkingssfeer van het register valt, is meer dan verdubbeld sinds 2008.

## MEDEWERKERS ONDER WERKINGSSFEER FAD

Aantallen in duizenden



Doordat steeds nieuwe bedrijven zich aanmelden bij de FAD neemt de effectiviteit toe. Een frauderende winkelmedewerker riskeert voor een periode van twee of vier jaar van een groot deel van de detailhandelssector te worden uitgesloten van werk. Dat helpt om de schade als gevolg van interne fraude te beperken en draagt bij aan de werksfeer in de winkel. En door herhaaldelijke vernieuwing van het protocol vallen ook werknemers met andersoortige contracten op de winkelvloer onder de werkingssfeer van de FAD.

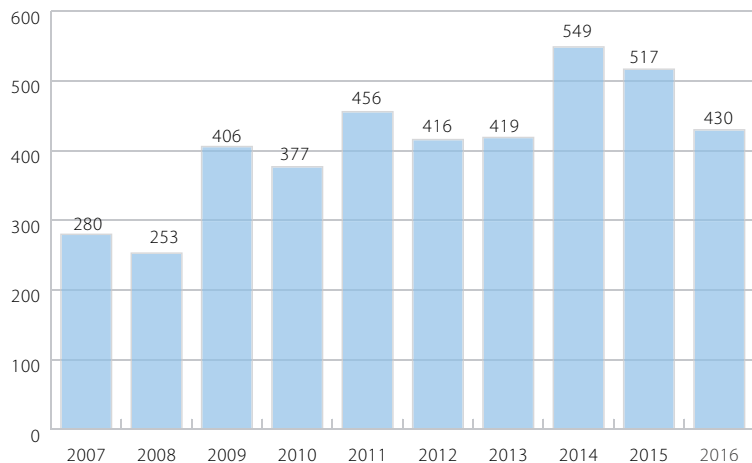
Doordat steeds nieuwe deelnemers zich aanmelden, kan er efficiënter en goedkoper worden gewerkt. Het bestuur van de stichting FAD heeft dan ook besloten om voor 2016 een korting van 25% te geven op de bijdragen. Verder heeft het bestuur afgelopen jaar de rekening van 2015 laten controleren. Hiervoor is wederom een goedkeurende accountantsverklaring ontvangen. Voor het jaar 2017 is wederom een korting gegeven, nu van 20%. De maximale bijdrage voor een bedrijf dat rechtstreeks is aangesloten is € 3.640. In 2009, het eerste volledige contributiejaar na instemming van de Autoriteit Persoonsgegevens medio 2008, was de maximale bijdrage nog € 9.375.



In 2016 werden 430 personen geregistreerd in het waarschuwingsregister. Hiermee bereikte het totaal aantal registraties een recordhoogte, bijna 2000. Ten opzichte van 2015 was er echter een kleine afname van het aantal registraties waarneembaar. Dit is te verklaren vanuit de ontwikkeling in de detailhandelsmarkt, zoals in het vorige hoofdstuk geschetst. Daarnaast duidt een lager aantal registraties er wellicht ook op, dat de aanpak van interne fraude succesvol is. Op de lange termijn is echter nog steeds een forse stijging waarneembaar. Zo werden in 2008 nog zo'n 250 nieuwe registraties ingevoerd (grafiek 1).

Het protocol maakt het inmiddels mogelijk uitzendkrachten en werknemers via payrollconstructies onder de werkingsfeer te laten vallen. Dit kan leiden tot vragen bij met name de uitzendbureaus. De stichting FAD raadt winkelbedrijven die een beroep doen op uitzendbureaus of payrollorganisaties, aan om reeds vooraf - bij bijvoorbeeld het opstellen van raamcontracten - afspraken te maken over het register.

## NIEUWE REGISTRATIES



Het uitzendbureau of de payrollorganisatie kan bij het aanbieden van de vacature van een deelnemend winkelbedrijf melding maken van de check op het waarschuwingsregister, maar mag die toets niet zelf uitvoeren. Dat dient door de verantwoordelijke medewerkers van het winkelbedrijf zelf gedaan te worden.

De stichting FAD geeft hierover voorlichting aan werving- en selectiebureaus en de softwareleveranciers van winkelbedrijven die via internet sollicitanten aantrekken. Aangegeven is, dat deze bedrijven, net als uitzendbureaus, geen rechtstreekse toegang tot het waarschuwingsregister krijgen.

De grotere bekendheid van de FAD leidt ook tot nauwer contact met scholingsinstututen. Het bestaan van een waarschuwingsregister wordt door leerkrachten van ROC's, die opleidingen voor functies in de detailhandel verzorgen, zeer positief ontvangen. De stichting FAD wordt vaker uitgenodigd door scholen om te komen vertellen over de werking van het register. Ook stagekrachten vallen onder dezelfde voorwaarden als reguliere winkelmedewerkers. In sommige gevallen doen scholen het verzoek om zelf een check te mogen doen in het register. Dit is echter alleen mogelijk voor aangesloten winkeliers.

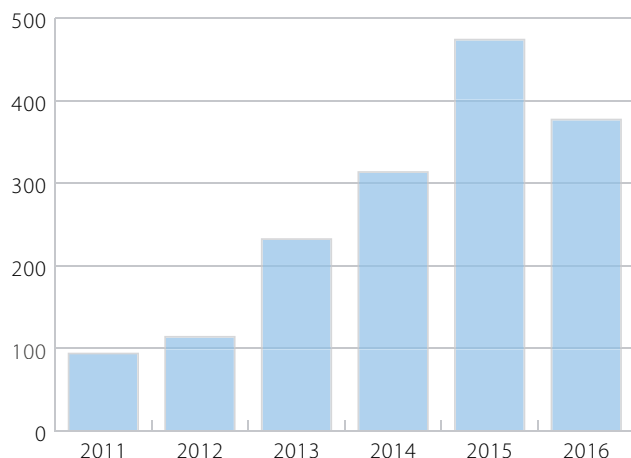
De deelnemers gebruiken het waarschuwingsregister in toenemende mate. In 2016 werd het waarschuwingsregister ongeveer 380.000 keer bevroegd. Vergeleken met het jaar 2012 is dit een stijging van bijna 400% (grafiek 2).

In 2008 was het aantal screenings nog maar 51.000. De stijging is te verklaren doordat in de loop der jaren meer deelnemers zijn aangesloten op het register; de sterke toename in de afgelopen vier jaar komt vooral doordat enkele grote bedrijven het toetsingsproces (deels) hebben ontwikkeld en geautomatiseerd. Wel zien we een daling van het aantal screenings in 2016. Dit is het gevolg van een aantal faillissementen in de detailhandel. De verwachting is dat de detailhandelsmarkt in 2017 in rustiger vaarwater komt en dat een aantal nieuwe deelnemers zullen toetreden en daarmee het aantal screenings geleidelijk weer zal stijgen.

De automatische screening is mogelijk doordat steeds meer ondernemingen 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 waarschuwingsregister raadpleegt, kan daarnaast handmatig screenen. In geval van een treffer ('hit') dient de eindverantwoordelijke altijd in persoon contact op te nemen met het referentbedrijf, dat de bron is van de melding.

## SCREENINGS

Aantallen in duizenden

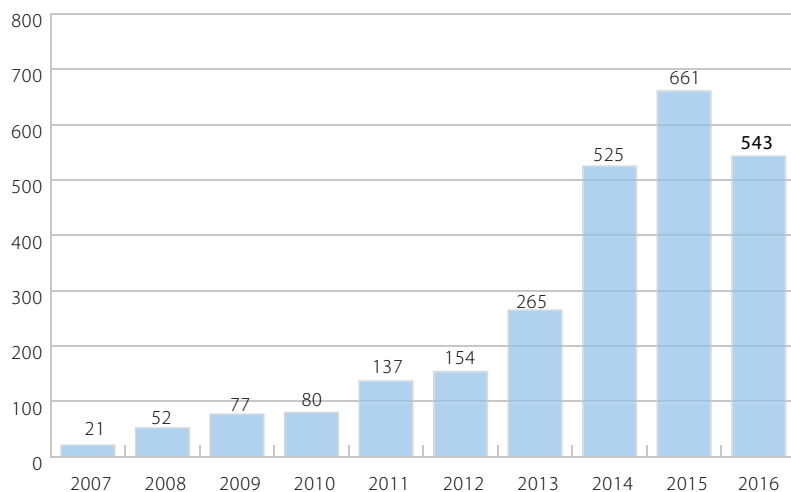


In 2016 lag het aantal treffers bij de controle van een sollicitant in het waarschuwingsregister op 543. Ook hier zien we een lichte daling ten opzichte van het vorige jaar (grafiek 3). Wel ligt het aantal fors hoger dan in de jaren daarvoor. De oorzaken van de stijging zijn uiteenlopend, maar de meest plausibele verklaring is dat deelnemers aanzienlijk meer toetsen aan het waarschuwingsregister dan voorheen. Het waarschuwingsregister vormt steeds vaker een vast onderdeel van de P&O-procedure.

Aan de andere kant zien we dat sollicitanten het zekere voor het onzekere nemen door bij het secretariaat na te vragen of ze geregistreerd staan. Het secretariaat van de stichting FAD wordt wekelijks benaderd door mensen die aangeven dat zij niet meer weten per welke datum hun registratie wordt doorgehaald. Het secretariaat beantwoordt deze vragen en kan verder desgevraagd aangeven of een winkelbedrijf deelnemer is aan het waarschuwingsregister.

Wanneer een winkelbedrijf een treffer heeft, zal de eindverantwoordelijke van dat bedrijf altijd in persoon moeten na gaan 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 waarschuwingsregister in 2005 verplicht gesteld. In dit licht hebben verschillende deelnemers de stichting FAD gevraagd om het register aan te passen, zodat burgerservicenummers (BSN), die uniek zijn, kunnen worden gebruikt voor de screening. Echter, de wet verbiedt het gebruik van het BSN, anders dan door overheidsorganen.

## NIEUWE TREFFERS





Fraudepreventie

---

FAD

# hfst



# 02

Het waarschuwingsregister is een belangrijke toevoeging als instrument in het fraudepreventiebeleid. Het register moet worden gezien als een extra instrument dat de werkgever helpt om interne fraude buiten de deur te houden. Interne fraude heeft onherroepelijk consequenties voor de sfeer op de werkvloer. Daarom is een actief fraudepreventiebeleid van groot belang. Dit kan bestaan uit een verschillende maatregelen. De controle van eigen medewerkers kan daarvan een belangrijk onderdeel zijn. Dit kan bijvoorbeeld door software te gebruiken voor toezicht op kassahandelingen en voorraden. De stichting 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 verbeterd. Zo is het mogelijk de geld- en goederenstroom continu te bewaken en op elkaar aan te laten sluiten. Daarbij moet dan wel rekening gehouden worden met bewustwording van de bijbehorende interne procedures.

Een preventiemethode die in principe niet technisch van aard is, is het preventief controleren van tassen van winkelmedewerkers. Door dit aselekt 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 leidinggevenden. De voorbeeldfunctie van leidinggevenden is uitermate belangrijk. Als leidinggevenden zich niet integer gedragen, kunnen de medewerkers dat gedrag kopiëren. In de detailhandel zijn leidinggevenden zich hier over het algemeen 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 bevorderen, door het onderwerp veiligheid regelmatig voor het werkoverleg op de agenda te zetten. Ook maken zij leidinggevenden geregeld attent op hun voorbeeldfunctie. Daarom wordt fraude van een leidinggevende ook als zeer ernstig aangemerkt. Mocht een leidinggevende zich schuldig maken aan interne fraude, dan riskeert ook hij uiteraard ook opname in het waarschuwingsregister, ongeacht de duur van zijn dienstverband.

Een andere ontwikkeling is dat winkelbedrijven zich steeds vaker rekenschap geven van hun sociale rol als werkgever. Zij zijn zich ervan bewust dat problemen in de privésfeer een negatieve invloed kunnen hebben op het functioneren van werknemers. Op deze manier wordt de betrokkenheid tussen werkgever en werknemer versterkt en kunnen problemen in een vroeg stadium worden voorkomen.

In het geval van loonbeslag wordt een gesprek gevoerd met de medewerker om te voorkomen dat de problemen groter worden en de medewerker dienstengevolge 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.



FAD

# hfst





In 2016 werden verschillende grotere en kleine winkelketens failliet verklaard. Een aantal jaren van economische recessie, internationalisering van de markt en toenemende verkoop via internet zorgden er voor dat een aantal winkels in de financiële problemen kwamen. Dit betekende ook voor een aantal deelnemers van de FAD dat ze niet konden blijven voortbestaan.

Dit stelde de stichting voor een nieuwe uitdaging. Voor het bestuur was duidelijk dat een faillissement van een winkelketen niet zou mogen leiden tot een beëindiging van een registratie in de FAD. De gepleegde fraude wordt immers niet ongedaan gemaakt doordat de winkelketen failliet is gegaan.

Dit uitgangspunt betekende dat de stichting per geval moest gaan kijken op welke manier registraties gecontinueerd konden worden. In een aantal gevallen maakten winkelketens een doorstart en konden de dossiers worden overgenomen door de nieuwe winkelketen. In andere gevallen moesten afspraken worden gemaakt met de curator over het beheer van de dossiers. In de gevallen dat de dossiers niet door een andere partij konden worden overgenomen en daarmee niet kon worden voldaan aan de eis uit het protocol van verificatie bij een treffer, heeft het secretariaat van de FAD deze verantwoordelijkheid op zich genomen.

# personeel werp

## er stop

## fraude



VO KAREL ZWANEVELD

**plichter krijgt zo**  
**ig kans om het**  
**ens bij 'n andere**  
**ier te proberen**

andere winkelier te

klaart de flinke aan-  
e fraudeurs vooral

leen aanges  
fraudeurs a  
Zo'n 8.000  
– goed voor  
– hebben to  
betalen ze o  
voor: een paa  
basis. Voor  
ligt dat bedra  
De ondern  
geval veelvu  
valt op te ma  
FAD. Vorig  
bijna 400.00  
Ongeveer 50  
deurs lieper  
lamp.

Volgens Va  
mooie van d  
dat er ook een  
van uitgaat: f  
op lijst staan  
bij een nieuw  
ren. Die terr  
perkt; fraude  
vier jaar op d

Van Steeg;  
ciale protocol  
periode dat i  
treerd, is bijv


van de zwaar

Verdere uitrol nieuwe protocol

---

FAD

# hfst



endorsement  
protocol  
secretary

# 04

Aan het einde van 2014 keurde de Autoriteit Persoonsgegevens het nieuwe protocol van de stichting FAD goed. In dit protocol werd ingespeeld op de nieuwe ontwikkelingen in de detailhandelsmarkt en het gebruik van flexibele arbeidskrachten. De belangrijkste wijziging in het nieuwe protocol betrof de mogelijkheid om ook werknemers die via een zogenaamde concessionair (bijvoorbeeld een payroller) werkzaam zijn op de winkelvloer, te laten vallen onder de werkingssfeer van het waarschuwingsregister. Op deze manier wordt ongelijkheid op de winkelvloer voorkomen tussen medewerkers met verschillende contracten.

Met winkelbedrijven die werken met deze zogenaamde concessionaris zijn waar mogelijk afspraken gemaakt over het nieuwe protocol. Daarnaast is gesproken met vertegenwoordigers van payrollorganisaties over mogelijke samenwerking met de FAD. Deze gesprekken zullen in 2017 worden voortgezet.

Verbetering brancheloketten

---

**FAD**

hfst



05

Het waarschuwingsregister van de stichting FAD is er voor zowel grote als kleine winkeliers. Hoewel de FAD in eerste instantie een initiatief was van een aantal grote winkelketens, ziet het bestuur het als zijn verantwoordelijkheid om ook kleine winkeliers zoveel mogelijk gebruik te laten maken van het waarschuwingsregister. Op deze manier wordt voorkomen dat er ongelijkheid ontstaat tussen grote en kleine winkeliers, doordat deze laatste vaker slachtoffer zouden worden van interne fraude. Daarnaast staat het waarschuwingsregister ten dienste van de gehele detailhandel.

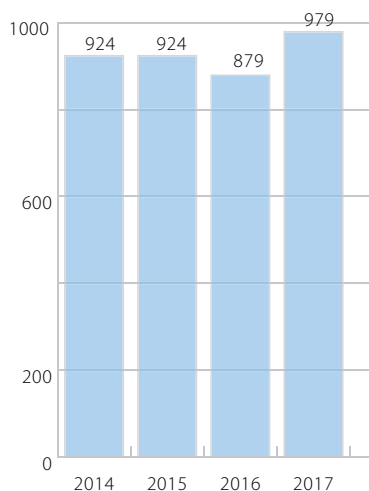
Kleine winkeliers maken gebruik van het waarschuwingsregister via het zogenaamde brancheloket. Dit gebeurt via de branchevereniging waarvan de betreffende winkelier lid is. Op deze manier kunnen de branches en haar winkeliers nieuw personeel checken in het waarschuwingsregister en iemand die fraude heeft gepleegd registreren.

Veel kleinere winkeliers bleken nog onbekend met het werk van de stichting FAD. Dat was voor het bestuur reden om, via een subsidie van het Detailhandelsfonds, te investeren in communicatie over het bestaan van de loketten. Daarnaast is er een nieuwe toetredingsovereenkomst ontwikkeld, waarbij de verantwoordelijkheden van de ondernemer en het brancheloket beter zijn beschreven.

De stappen hebben er toe geleid dat veel kleinere winkeliers zich hebben aangemeld in 2016.

De volgende stap die zal worden gezet is de verdere vereenvoudiging van de aanmelding en het gebruik van het brancheloket. Er zal worden ingezet op digitalisering van de aanmeldprocedure. Hierbij is de ambitie dat winkeliers zich via een website aan kunnen melden. Op deze manier worden administratieve lasten zo veel mogelijk vermeden.

## AANGESLOTEN ZELFSTANDIG ONDERNEMERS



Gebruiksvriendelijke ICT

FAD

# Infost



2016 was een rustig jaar als er wordt gekeken naar de ontwikkelingen op gebied van ICT. Waar eerdere jaren vaak in het teken stonden van een overstap naar een nieuwe partner of aanpassingen van het systeem, was 2016 een jaar waar op het gebied van ICT in relatieve rust kon worden gewerkt aan verdere verbeteringen en aanpassingen aan nieuwe wensen.

Deze ontwikkeling laat zien dat de FAD ook op het gebied van ICT een ontwikkeling heeft doorgemaakt naar een robuust systeem dat eenvoudig werkt voor haar deelnemers. Ieder jaar wordt er gekeken of er nieuwe stappen moeten worden gezet om de gebruiksvriendelijkheid verder te verbeteren. Eventuele wensen worden doorgevoerd. Daarnaast worden mogelijke problemen vanzelfsprekend zo snel mogelijk opgelost door het secretariaat.





Voorlichting, vragen en publicaties

---

**FAD**

# hfst



# 07

De stichting FAD beantwoordt graag vragen van deelnemers over bijvoorbeeld het protocol of de ICT. Afgelopen jaar kreeg het secretariaat wekelijks vragen. Ook op andere manieren wil de stichting FAD ondersteunend zijn. De complexiteit van het protocol kan voor de deelnemers immers reden zijn om het register niet of minder te gebruiken. De betreffende deelnemer handelt terughoudend juist om fouten te voorkomen. Mede daarom is het instructie- en feitenboekje 'Hoe en wat over het waarschuwingsregister' ontwikkeld. Hiermee is in één oogopslag te zien hoe bijvoorbeeld het waarschuwingsregister is te gebruiken in de sollicitatieprocedure. Het 'Blauwe boekje' is aan alle deelnemers aangeboden en is verder te vinden op de website.

Ook beantwoordt de stichting FAD vragen van geïnteresseerde winkelbedrijven, sollicitanten, huidige en voormalige medewerkers en andere belanghebbenden zoals advocaten en onderwijsinstellingen. De stichting FAD beantwoordt regelmatig vragen van mensen die willen weten of zij zijn opgenomen in het waarschuwingsregister. Hierbij is vereist dat de persoon in kwestie een legitimatiebewijs overlegt en aangeeft voor welk (welke) winkelbedrijf (-bedrijven) hij of zij heeft gewerkt.

Sommige onderwijsinstellingen willen zelf aansluiten op het waarschuwingsregister. Dit is niet mogelijk. Het register is alleen toegankelijk voor ondernemingen uit de detailhandel.

Op de website is het protocol, genoemd instructieboekje en het klachtenreglement te vinden. Er is een pagina speciaal voor werkgevers en voor werknemers.

Het jaarverslag van de stichting FAD is openbaar en gaat in op het gebruik van het waarschuwingsregister en andere, voor het functioneren van het register relevante ontwikkelingen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan alle deelnemers en aan relaties. Het verslag is beschikbaar via de website. Deze publicatie geeft inzicht in de belangrijkste cijfers uit het waarschuwingsregister en de activiteiten die onder de vlag van de stichting worden uitgevoerd.

Naast het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten vraagt het secretariaat aan nieuwe veiligheids- en HR-medewerkers, die voor het eerst gaan werken met het waarschuwingsregister, of zij extra uitleg op prijs stellen.



Het werk van de auditcommissie

---

**FAD**

# hfst



08

De stichting 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.

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 stichting 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.

Deelnemers worden vroegtijdig van het auditbezoek op de hoogte gesteld en er worden duidelijke instructies gegeven over de gegevens die tijdens de audit beschikbaar moeten zijn. Iedere audit vindt plaats op 16 onderdelen. Voor een audit gebruikt de auditcommissie twee controlelijsten. De ene controlelijst is in gebruik bij de deelnemers op het moment dat een fraudeur in het waarschuwingsregister wordt gezet. Aan de hand van deze controlelijst controleert de auditor of de registratie voldoet aan de opnamevereisten in het protocol en of de proportionaliteit in acht is genomen. De andere controlelijst is een formulier met feitelijke gegevens over alle opnames in het waarschuwingsregister, deze wordt tijdens een audit door de auditor ingevuld.

Genoemde formulieren vormen vervolgens de basis van een goed onderzoek bij de deelnemer. Van alle audits wordt vanuit de gegevens van de controlelijst een conceptverslag gemaakt, dat voor commentaar aan de deelnemer wordt voorgelegd. Het definitieve verslag wordt door de auditors naar de stichting FAD gezonden, die voor doorzending naar de betreffende deelnemer zorgt.

## **VERSLAG 2016**

Ervonden in 2016 in totaal 14 audits plaats. De duur van een audit varieert van 1,5 uur tot 3 uur, afhankelijk van de complexiteit van de organisatie van de deelnemer.

### ***Bevindingen***

De uitgevoerde audits in 2016 laten over het algemeen zien dat de meeste deelnemers op een goede en zorgvuldige wijze met de organisatie en uitvoering van het waarschuwingsregister omgaan. Er heeft zich in 2016 één geval voorgedaan, waarvan sprake was van een audit die als onvoldoende moest worden aangemerkt. Door de betreffende deelnemer zijn in snel tempo alle procedures en administraties op orde gebracht waardoor er uiteindelijk sprake was van een goed auditresultaat.

Punten van aandacht uit de audits hebben vooral betrekking op de informatieverstrekking aan bestaand en nieuw personeel door de deelnemers over het bestaan van en de deelname aan het waarschuwingsregister. Tevens is en blijft een punt van aandacht de procedure omtrent het controleren van een "hit" bij de registrerende deelnemer. Dit blijkt in de praktijk bij een moeizame en tijdrovende handeling.

### **Vergaderingen**

In het jaar 2016 heeft de auditcommissie twee maal vergaderd. Een vergadering betrof specifiek het onderwerp van de regeling omtrent brancheloketten.

### **Conclusie**

De conclusie is dat deelnemers over het algemeen hun organisatie goed op orde hebben en de beginselen van het protocol goed toepassen.

#### AUDITCOMMISSIE

M.Ph. Straatman RSE

Mr. M.J. Bonthuis

Mr. drs. C. van de Vegt

Klachtenbehandeling

---

FAD

hfst

09



Het protocol van de stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om beklag te doen tegen een registratie in het waarschuwingsregister. Ten behoeve daarvan heeft de stichting een klachtencommissie in het leven geroepen. Door de laagdrempelige procedure die is gekozen moeten langlopende rechtszaken worden voorkomen. 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.

Tijdens de klachtenprocedures wordt soms verwezen naar een sepot. De appelland voert in die gevallen aan dat de politie of het Openbaar Ministerie (OM) geen aanleiding zagen om (verder) op te sporen of tot vervolging over te gaan. Naar de mening van de appelland 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 de politie en het OM geen prioriteit geven aan interne fraude. Een sepot zegt daarom weinig tot niets over het bewezen zijn van een interne fraude.

Ook wordt 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. Alleen indien naar het oordeel van de kantonrechter het verleende ontslag geen stand kan houden, wordt de inschrijving in het waarschuwingsregister doorgehaald. In dat geval valt immers één van de vereisten in het protocol voor opname in het register weg.

Elke zaak dient individueel beoordeeld te worden door de klachtencommissie. Zij toetst op de drie voorwaarden voor opname in het waarschuwingsregister: vaststelling van fraude, ontslag van de werknemer of beëindiging van de werkrelatie en aangifte bij de politie. Verder controleert de klachtencommissie de door de deelnemer verrichte proportionaliteitstoets.

De klachtencommissie is onafhankelijk en geeft een bindend oordeel (artikel 2.2 klachtenreglement), wat een versterking van de rechtspositie van de klager (appelland) betekent.



Deze klachtencommissie bestaat uit drie leden: twee juristen, van wie één de voorzitter is, en een lid uit de detailhandel. Eventueel kunnen plaatsvervangers worden benoemd. De juristen beschikken over ervaring met of kennis van het doen van juridisch onderzoek en privacy. Het lid uit de detailhandel heeft ruime ervaring met security management en/of fraudeonderzoek in de detailhandel.

### KLACHTENCOMMISSIE

Mr. H. Gardeniers, voorzitter

Dr. E. Schreuders, plaatsvervangend voorzitter

Mr. J.W. Sentrop, rapporteur klachtencommissie en bestuurslid FAD

Drs. A. van Doorn, deskundige-lid

J. Keppel, AS Watson, deskundige-lid

E. IJerman, deskundige-lid

H. Baars, deskundige-lid

L. Maas, deskundige-lid

### VERSLAG 2016

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar twee klachten behandeld van klagers die meenden ten onrechte in het waarschuwingsregister te zijn opgenomen.

Het eerste geval betrof een werknemer die, op initiatief van een collega, behulpzaam is geweest bij het frauduleus gebruik maken van klantenacties, waarbij tegen inlevering van de streepjescode van de verpakking van een gekocht product door de fabrikant geld terug werd betaald of een geschenk werd toegezonden. Zowel de klager als zijn collega was bij de deelnemer ontslagen. De klacht is ongegrond verklaard. Daarbij is onder meer overwogen dat de klager als waarnemend assistent vestigingsmanager het frauduleuze gedrag van zijn collega aan zijn werkgever had moeten melden in plaats van dat gedrag feitelijk te faciliteren.

Het tweede geval betrof een minderjarige werkneemster die werkzaam was als caissière bij een filiaal van een supermarktketen en zich bij verschillende gelegenheden in totaal een bedrag van € 400 heeft toegeëigend uit haar kassa. Klaagster was door een collega-caissière die eveneens geld wegnam wegwijs gemaakt in de methode die daarbij gevolgd kon worden.

In deze zaak is overwogen dat het hier niet om een eenmalige inschattingsfout van een minderjarige ging, maar om het zich voegen in een reeds bestaand fraudepatroon en het meermalen bewust zich geld van de werkgever toe-eigenen. Bij een 17-jarige moet een zodanig oordeelsvermogen aanwezig worden geacht dat fraude op het werk als afwijkend en onaanvaardbaar gedrag wordt aangemerkt. Ook deze klacht is ongegrond verklaard.

In de laatste zaak is de klachtencommissie opnieuw gestuit op een situatie die in strijd is met het protocol. De deelnemer waar de fraude zich heeft voorgedaan voert een zero tolerance-beleid. Dit is vastgelegd in een bedrijfsreglement, dat onder meer bepaalt dat na ontdekking van een interne fraude ontslag op staande voet en opneming in het waarschuwingsregister voor vier jaar volgt. Belangrijk is echter wel dat er een proportionele afweging wordt gemaakt. Aangezien niet duidelijk was of de deelnemer een proportionaliteitstoets had verricht, heeft de klachtencommissie deze alsnog verricht. De uitkomst daarvan was dat een registratie voor vier jaar gerechtvaardigd was. De klachtencommissie heeft deze onwenselijke situatie onder de aandacht van het bestuur gebracht met het verzoek daarover in overleg te treden met de betrokken deelnemer.

In het verslagjaar zijn enkele leden van de zogeheten deelnemerspool uit dienst getreden bij een aangesloten deelnemer. Het ging om drie zeer ervaren securitydeskundigen, wier expertise bij de oordeelsvorming in de klachtencommissie (waaraan de leden van de pool bij toerbeurt deelnemen) van grote waarde is. Het bestuur heeft overwogen dat hun expertise niet verloren gaat door de enkele uitdiensttreding bij een deelnemer. De drie betrokkenen zijn daarom uitgenodigd beschikbaar te blijven als lid van de deelnemerspool. Twee van hen hebben daarop positief gereageerd, voor de derde is zijn opvolger tot de deelnemerspool toegetreden.

Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

---

**FAD**

**hfst**

**10**



De stichting Fraude Aanpak Detailhandel is de onafhankelijke toezichthouder en verantwoordelijke voor het beheer 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 interne fraude.

Onder interne fraude in de detailhandel wordt verstaan: iedere vorm van onrechtmatig handelen, gepleegd jegens een deelnemer, een personeelslid of een derde, al dan niet in samenspanning met derden, gericht op het behalen van financieel voordeel voor zichzelf of voor derden door het wegnemen en toe-eigenen van geld en/of goederen (bedrijfsinformatie daaronder begrepen) welke in eigendom toebehoren aan de deelnemer, een personeelslid of een derde. Diefstal, verduistering (in dienstbetrekking), valsheid in geschrift en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van fraude door medewerkers in de detailhandel.

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 24 november 2014 is opnieuw een verklaring van rechtmatigheid afgegeven door het (voormalige) College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Deze verklaring is voor onbepaalde tijd.

Er wordt gewerkt met een protocol, waaraan de aangesloten deelnemers zich verbinden.

## BESTUUR

J.J. Atsma, voorzitter

Drs. P.E. Hamming

Mr. J.W. Sentrop

H.B.M. ten Have

## BUREAU

drs. G.C. van Steeg, secretaris

R.A. Mark, medewerker

Deelnemers

---

**FAD**



**SECURITY**

## DIRECTE AANSLUITINGEN (per eind 2016)

A.S. Watson	Hennes & Mauritz Nederland
Action Holding	Homefashion Group
Actomat	Hoogenbosch Retail Group
AKO	Hoogvliet
BCC elektro-speciaalzaken	Hornbach Bouwmarkt (Nederland)
De Bijenkorf	Hunkemöller
Blokker	IKEA Nederland
C&A Nederland	Inditex
Carpetright	Inter Ikea Systems
Charles Vögele Netherlands	Intertoys Holland
Cook & Co	Kappé International
Cool Cat Nederland	Kijkshop
Deen Supermarkten	Leen Bakker
Detailresult	Lucardi
Esprit	Marskramer
ETAM Groep	Media Markt - Saturn Holding Nederland
Euro Shoe Nederland	ME&P Retail Services
Giraffe/Big Bazar	MS Mode
Groenblok/Tuincentrum Overvecht	New Yorker Nederland
HEMA	Peek & Cloppenburg

Parfumerie Douglas Nederland  
Praxis  
Prenatal Moeder en Kind  
Rituals  
Rova Beheer  
Sligro/Emté  
Sports Unlimited/JD Sports Fashion  
Superdry  
Swarovski Benelux  
Termeer Schoenen  
The Phonehouse  
vanHaren Schoenen  
Vomar Voordeelmarkt  
WE Netherlands  
Xenos  
Zeeman

## BRANCHELOKETTEN

BETA  
Inretail  
NSO  
Vakcentrum

## 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, Bert van Steeg

## GRAFISCHE VORMGEVING

Marina Roos-Jansen

© juni 2017