

JAAAR VERSLAG.

15 JAAR FRAUDE AANPAK DETAILHANDEL

2020
FAD

15 jaar
FAD

De
detailhandel
in 2020

Een terugblik op een
bewogen Retail jaar.

fad
register

HELPT INTERNE FRAUDE BUITEN DE DEUR TE HOUDEN



15 jaar

Met veel waardering en dank in overname
kunnen wij u
de voorzitter
van de voorzitter
van de voorzitter
F. H. H. H. H.

Stichting
de Aanpak
andel

Het Waarschuwingsregister Detailhandel
Boulevard van de
Detailhandel

VOORWOORD



Sinds februari 2020 staat Nederland op zijn kop.

In slechts een paar weken tijd kreeg Nederland te maken met ingrijpende maatregelen en werden dagelijkse routines verstoord. Ook Retail Nederland kreeg het zwaar te verduren. Niet-essentiële winkels werden zelfs gedwongen hun deuren te sluiten. Inmiddels is bekend dat COVID-19 ervoor heeft gezorgd dat een aantal grote trends, waaronder digitalisering, in een stroomversnelling terecht zijn gekomen. Het aanpassingsvermogen en de creativiteit van retailers wordt daarmee tot op de dag van vandaag op de proef gesteld. Ondertussen vliegt de tijd voorbij en zijn we al ruim een jaar verder.

De lockdown, reisbeperkingen, het thuiswerken en de sluiting van niet-essentiële winkels zorgden het afgelopen jaar ook voor een aantal veranderingen in het consumentengedrag. Zo gingen consumenten minder vaak – en over het algemeen alleen – de deur uit voor hun aankopen. Dit patroon zien we ook terug in de cijfers van het FAD Waarschuwingregister over 2020.

Door deze ontwikkelingen verandert de aanpak van interne fraude in hoog tempo. Via internet en sociale media is steeds meer informatie beschikbaar. Daarbij gaat informatie-uitwisseling steeds sneller. Bedrijven willen zo goed mogelijk geïnformeerd zijn over het personeel dat zij aannemen. Het Waarschuwingregister van de Stichting Fraude Aanpak Detailhandel blijkt binnen al deze bronnen van informatie een betrouwbare bron in de bestrijding van interne fraude.

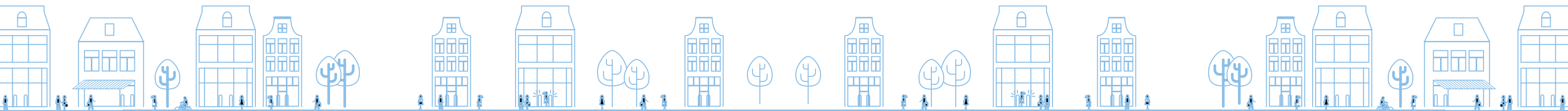
De FAD vierde in 2020 haar 15-jarig jubileum. Het register is uitgegroeid tot een begrip in de detailhandel en is dan ook niet meer weg te denken. De gezamenlijke aanpak van winkeliers tegen interne fraude werpt zijn vruchten af. En nog steeds sluiten meer winkeliers zich bij het register aan. Ook in 2020 mocht de FAD een aantal nieuwe deelnemers verwelkomen. Zij vertegenwoordigen verschillende markten waaronder supermarkten, apotheken, schoenen, groothandel en e-commerce. In 2020 vielen er bijna 200.000 winkelmedewerkers onder de werkingssfeer van het FAD.

Consequente aanpak van interne fraude en toepassing van het Waarschuwingregister zorgt voor een preventieve werking tegen interne fraude. Dat is goed nieuws. De deelnemers gebruikten het Waarschuwingregister afgelopen jaar actief. In 2020 werd het Waarschuwingregister 570.931 keer bevestigd. De toename is mede te verklaren door het grote aantal extra personeelsleden dat ten tijde van COVID-19 is aangenomen in o.a. supermarkten en bouwmarkten. Daarnaast heeft de FAD een aantal nieuwe deelnemers mogen verwelkomen die het register actief gebruiken. In 2020 lag het aantal treffers bij de controle van een sollicitant in het Waarschuwingregister op 1.046. Nog nooit eerder in het 15-jarig bestaan van het register is het aantal treffers zo hoog geweest. Elders in dit jaarverslag hier meer over.

Uit de cijfers die in dit jaarverslag staan, blijkt dat het werk van de FAD er voor zorgt dat de schade als gevolg van interne fraude sterk wordt teruggedrongen. Iedere treffer in het register betekent immers dat mogelijke schade wordt beperkt. Voor de winkelier heeft het register een dubbele werking; zowel preventief als repressief.

Ieder jaar is er een contactmoment met de FAD-deelnemers. Een moment om elkaar te spreken, kennis te delen maar ook een moment van reflectie. Voor het jubileumjaar stond een mooi concept klaar. Door alle omstandigheden rond COVID-19 kreeg dit helaas geen verdere invulling. Dit jaarverslag is een blijvende herinnering aan 15 jaar FAD en een extra aansporing om het werk van de FAD ook in de komende jaren vol energie te blijven voortzetten.

Joop Atsma,
Voorzitter Stichting Fraude Aanpak Detailhandel



INHOUD

04

*Voorwoord van Joop Atsma,
voorzitter van stichting FAD*

08 *De detailhandel in 2020*

10 *Ontwikkeling van het register*

16 *Fraudepreventie*

18 *Winkelveiligheid in beeld*

20 *Afhandeling faillissementen*

23 *Brancheloketten*

24 *Supermarktbranche*

27 *Herziening protocol*



28
Het doen van aangifte

30

ICT, AVG en Datalekken

32

*Voorlichting, vragen en
publicaties*

34 *De auditcommissie*

36 *Klachtenbehandeling*

38 *Bestuur*

40 *Stichting FAD*

42 *Directe aansluitingen*

De detailhandel in 2020

EEN TERUGBLIK OP EEN BEWOGEN RETAIL JAAR.

OMZETVERSCHUIVINGEN DETAILHANDEL

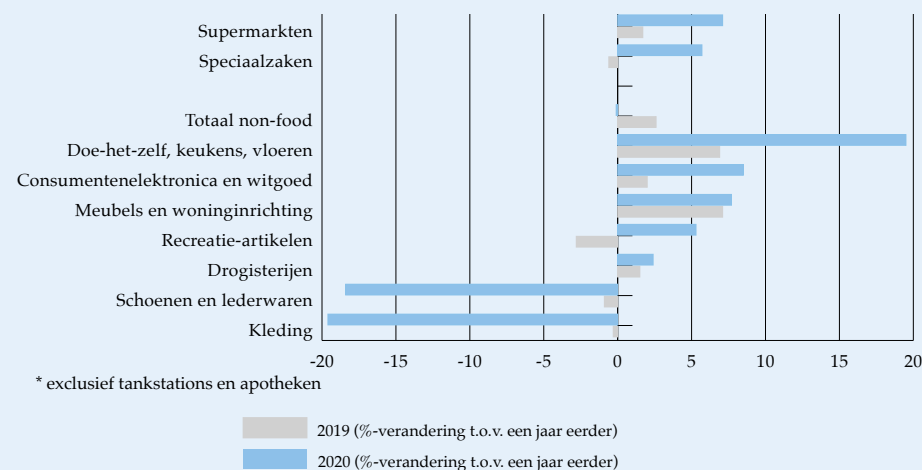
Uit cijfers van het CBS¹ is gebleken dat de totale detailhandel in 2020 5,9% meer heeft omgezet dan in 2019. Alleen in 2001 was de omzetsijging groter (ruim 6%). De omzetgroei in 2020 valt vooral te danken aan de enorme groei in de foodsector. Deze zette namelijk 6,9% meer om, terwijl de omzet van de non-food sector nagenoeg hetzelfde bleef. Opvallend zijn de verschillen tussen de branches. Zo boekten winkels in doe-het-zelf, keukens en vloeren recordomzetten terwijl winkels in schoenen & lederwaren en de kledingwinkels het zwaar te verduren hadden.

In december bereikte de non-food sector een dieptepunt toen veel winkels hun deuren moesten sluiten. De omzet van de non-foodsector kromp die maand met 22,6%.

VERANDEREND CONSUMENTENGEDRAG

De lockdown, reisbeperkingen, het thuiswerken en de sluiting van niet-essentiële winkels zorgden het afgelopen jaar ook voor een aantal veranderingen in het consumentengedrag. Zo gingen consumenten minder vaak – en over het algemeen alleen – de deur uit voor hun aankopen. Deze aankopen werden veelal lokaal gedaan. Men ging gericht en efficiënter op pad, wat leidde tot een verschuiving van funshopping naar runshopping². De daarmee gepaarde hogere conversie compenseerde de trafficdaling echter niet. Bovendien werden er meer producten gekocht gedurende een winkelbezoek. Volgens RetailSonar³ lag het gemiddelde bonbedrag in de maanden mei tot en met juni 2020 gemiddeld 5% hoger ten opzichte van dezelfde periode het jaar ervoor.

OMZET DEELBRANCHES DETAILHANDEL
(koopdaggecorrigeerd)



PIEK IN ONLINE AANKOPEN

Door de lockdown en de verplichte sluiting van niet-essentiële winkels was er ook een enorme piek te zien in het aantal online aankopen. Uit cijfers van het CBS⁴ blijkt dat de online omzet in het vierde kwartaal van 2020 bijna 55% hoger was ten opzichte van een jaar eerder. Dit resulteerde in een enorme druk op de bezorgdiensten. Volgens de Thuiswinkel Markt Monitor 2020⁵ is de meeste groei in het aantal online aankopen toebedeeld in de categorieën Sport & Recreatie, Home & Living en DIY/Garden. Naast het feit dat er meer online aankopen werden gedaan, stelt onderzoeksbureau McKinsey⁶ dat het onlinekanaal ook consumentsegmenten heeft aangetrokken die voorheen de voorkeur aan offline winkelen gaven.

LOYALITEIT IN EEN NIEUW DAGLICHT

Het veranderende consumentengedrag komt ook tot uiting op het gebied van (merk)loyaliteit. Enerzijds doordat mensen hun fysieke aankopen in zo min mogelijk winkelbezoeken wilden doen en daardoor kozen voor een product dat ze normaal bij een andere winkel zouden halen, anderzijds doordat COVID-19 bij verschillende retailers een negatieve impact heeft (gehad) op de supply chain met als gevolg slecht verkrijgbare producten en in sommige gevallen zelfs lege schappen. Hierdoor hebben consumenten geleerd om hun favoriete merken te moeten vervangen voor alternatieven. Bovendien zorgt de toename in online aankopen ervoor dat consumenten online bewust aanbieders tegen elkaar afzetten op basis van bijvoorbeeld product beschikbaarheid, levertijd, gemak en/of prijs en hierdoor ook bewuster keuzes maken.

Volgens McKinsey⁷ is het overstappen naar een ander merk of andere aanbieder sinds COVID-19 gebruikelijker geworden en zal dit richting de toekomst ook zo blijven.

2021 EN VERDER

Naast bovengenoemde veranderingen staat Retail Nederland op de langere termijn ook grote uitdagingen te wachten. De sluiting van niet-essentiële winkels ging gepaard met zo'n €680 miljoen omzetverlies per week en 300.000 thuis zittende werknemers⁸. Mede door de overheidssteun staan veel retailers nu nog overeind. Voor het grotendeel van die retailers is deze steun echter niet toereikend genoeg en de vraag is daarnaast hoe lang dit nog zo door kan gaan. Verwacht wordt dan ook dat veel winkels hun deuren op den duur (alsnog) moeten sluiten.

Al met al dus nog een lange weg te gaan. 2021 belooft wederom een uitdagend jaar te worden en meerdere verschuivingen in het Retaillandschap teweeg te brengen.

Bronnen:

1. CBS (29/1/2021) Detailhandel: recordgroei in 2020, krimp in december.
2. Retailagenda, INRetail, NRW, Q&A (Juli 2020) Retail Postcorona. Impactanalyse.
3. Retailsonar (Juni 2020) Impact coronacrisis op klantgedrag en winkelprestaties.
4. CBS (26/2/2021) Detailhandel zet bijna 6 procent minder om in januari.
5. Thuiswinkel Markt Monitor 2020
6. McKinsey (April 2020) Reimagining stores for retail's next normal.
7. McKinsey (Juli 2020) The next normal in retail: Charting a path forward.
8. Locatus (Januari 2021) Ondanks corona stijgt winkelleegstand in Nederland nauwelijks.

ONTWIKKELING VAN HET REGISTER

In 2020 vielen er bijna 200.000 medewerkers onder de werkingssfeer van het FAD Waarschuwingsregister. Dit aantal ligt lager dan de afgelopen jaren. Dit heeft te maken met het aantal binnen de detailhandel werkzame personen. Dit aantal is mede door ontwikkelingen in de markt (waaronder COVID-19) afgenomen.

In 2020 mocht de FAD weer een aantal nieuwe deelnemers verwelkomen. De nieuwe deelnemers vertegenwoordigen verschillende markten waaronder supermarkten, apotheken, schoenen, groothandel en e-commerce.

Een frauderende winkelmedewerker riskeert bij overtreding van de regels voor een periode van twee of vier jaar in het register te worden opgenomen. Deze medewerker is daarmee bij een groot deel van de detailhandelssector uitgesloten van werk. Dit voorkomt dat fraude bij een ander winkelbedrijf gewoon doorgaat.

Daarnaast draagt het werk van de FAD bij aan de werksfeer in de winkel, doordat de aanpak van fraude transparant is. Ook werknemers met andersoortige contracten op de winkelvloer, waaronder uitzendpersoneel, payrollers, zzp'ers en (ander) personeel in dienst van de FAD-deelnemer, zoals logistiek medewerkers, vallen onder de

werkingssfeer van de FAD. Op deze manier zijn de regels voor iedereen gelijk.

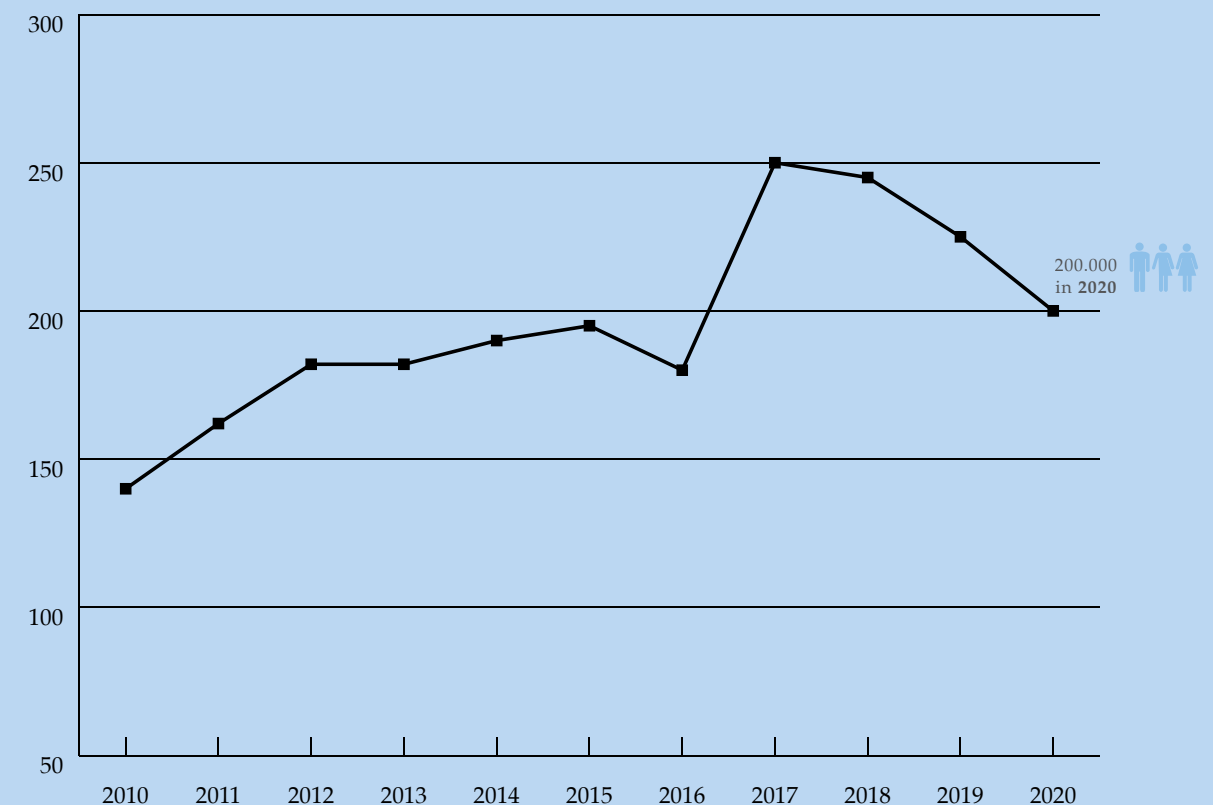
Het aantal FAD deelnemers neemt nog steeds toe. Door het grote aantal deelnemers kan er efficiënt en goedkoper worden gewerkt. Het bestuur van de Stichting FAD heeft de contributiebijdrage vastgesteld en op basis daarvan besloten ook over het jaar 2021 een korting van 20% te geven op de totale contributieafdracht.

De bijdrage voor 2021 is daarmee als volgt opgebouwd:

- Vaste kosten van € 1.200,- per deelnemer;
 - Variabele kosten van € 0,65 per werknemer met een maximum van € 3.640,-;
- Een korting van 20% op de totale bijdrage.



MEDEWERKERS ONDER WERKINGSSFEER FAD
Aantallen in duizenden



Aantal registraties



CONSEQUENTE AANPAK
VAN INTERNE FRAUDE EN
TOEPASSING VAN HET
WAARSCHUWINGS-
REGISTER ZORGEN VOOR
EEN
PREVENTIEVE WERKING
TEGEN INTERNE FRAUDE.

aan de huidige AVG-uitgangspunten. Begin 2021 wordt het aangepaste protocol officieel gepubliceerd.

De Stichting FAD raadt winkelbedrijven die een beroep doen op uitzendbureaus of payrollorganisaties aan om vooraf - bij bijvoorbeeld het opstellen van raamcontracten - afspraken te maken over de toepassing van het register. Het uitzendbureau of de payrollorganisatie kan bij het aanbieden van de vacature van een deelnemend winkelbedrijf melding maken van de check in het Waarschuwsregister. De toets mag alleen door de verantwoordelijke

medewerkers van het winkelbedrijf zelf gedaan worden. De Stichting FAD geeft hierover voorlichting aan werving- en selectiebureaus en de softwareleveranciers van winkelbedrijven, die via internet sollicitanten aantrekken. Deze bedrijven krijgen, net als uitzendbureaus, géén rechtstreekse toegang tot het Waarschuwsregister.

In 2020 werden 549 personen door FAD deelnemers geregistreerd. Hiervan zijn er 407 doorgezet naar het Waarschuwsregister. Het aantal registraties ligt daarmee lager dan in de jaren daarvoor. Het jaar 2020 was een bewogen jaar waarin de winkels in de detailhandel door COVID-19 verschillende periodes gesloten zijn geweest. Dit is duidelijk zichtbaar in het aantal registraties in het register.

Het is mogelijk om een automatische koppeling naar het register in te bouwen. Steeds vaker kiezen deelnemers ervoor om in de sollicitatieprocedure een koppeling naar het register in te bouwen. Hierdoor kan een pre-employment screening plaatsvinden. Alle sollicitanten worden op die manier (automatisch) in het FAD-register gecheckt. Het afgelopen jaar hebben veel mensen vanuit huis gewerkt. Verschillende FAD deelnemers hebben deze tijd benut om in deze periode van lockdown met de automatische koppeling aan de slag te gaan.

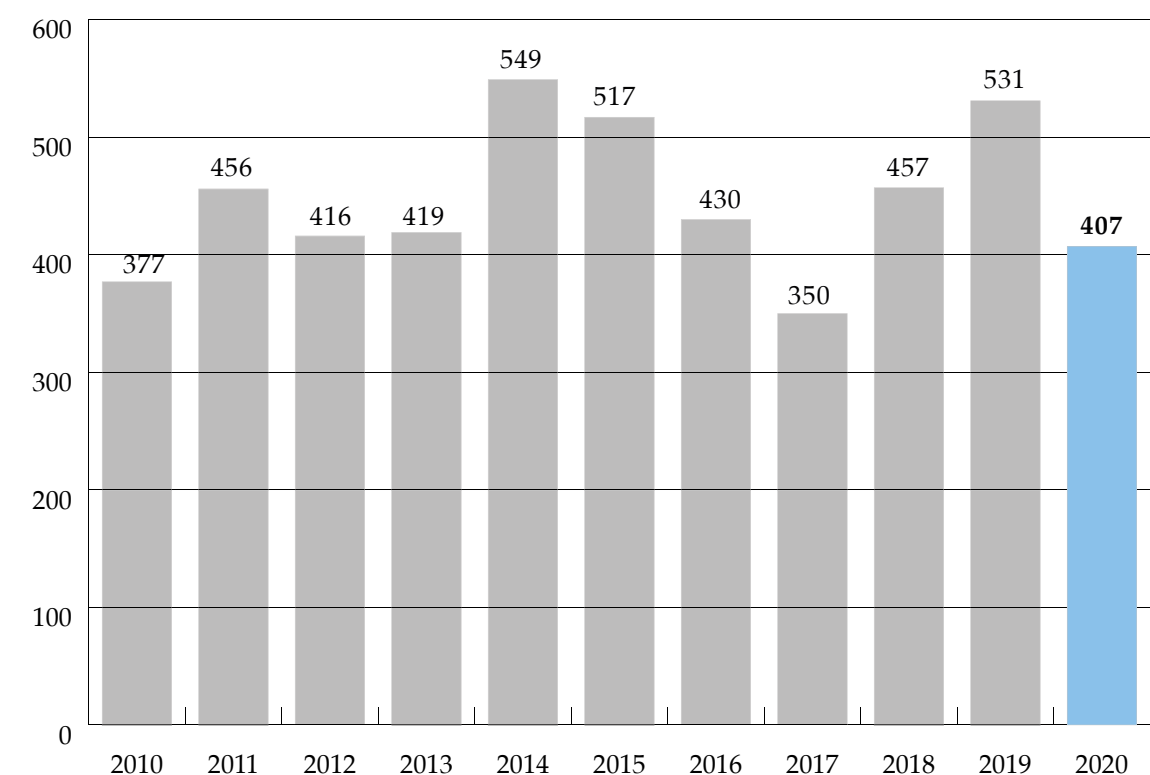
Consequente aanpak van interne fraude en toepassing van het Waarschuwsregister zorgen voor een preventieve werking tegen interne fraude. Dit leidt tot minder gevallen van interne fraude.

De detailhandel trekt in dit initiatief gezamenlijk op. Ook in 2021 blijft Stichting FAD in contact met haar deelnemers om zo het gebruik van het register te bespreken, ervaringen te delen en waar mogelijk verbeteringen te realiseren. Waar sectoren gezamenlijk participeren wordt de slagkracht groter en het gebruik van het register nog rendabeler. Maar ook doorstroming tussen segmenten wordt daarmee beperkt. Hoe actiever het systeem wordt gebruikt, des te efficiënter de (gezamenlijke) aanpak van interne fraude is.

Nieuwe ontwikkelingen in de detailhandelsmarkt leiden ook tot aanpassing van procedures en nieuwe vormen van registraties. De laatste update van het FAD-protocol dateerde uit 2014. In 2020 is een klankbordgroep samen-gesteld met daarin afgevaardigden vanuit de FAD-deelnemers, die aan de slag zijn gegaan met de gewenste en benodigde aanpassingen van het protocol.

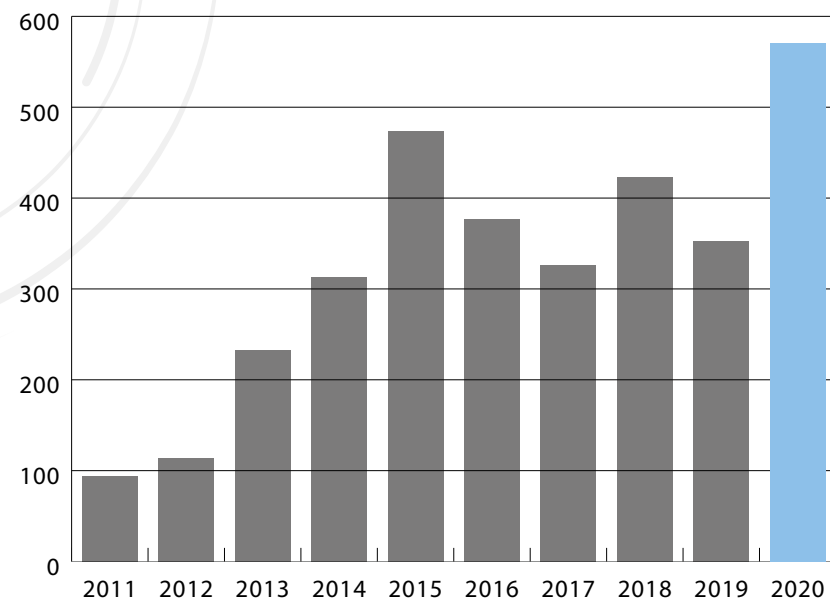
De aanpassingen die daaruit voortgekomen zijn betreffen de onderwerpen sancties, dossierplicht na faillissement en een uitbreiding van de taken van de Auditcommissie. Daarnaast is het protocol aangepast

AANTAL REGISTRATIES



Professionalisering screening

Screenings aantallen in duizenden



De deelnemers gebruikten het Waarschuwingregister afgelopen jaar actief. In 2020 werd het Waarschuwingregister 570.931 keer bevroegd. In 2019 lag dit het aantal bevestigingen een stuk lager op ruim 352.000. Niet eerder in de 15 jaar dat het FAD register actief is, is het aantal bevestigingen zo hoog geweest. De toename is mede te verklaren door het grote aantal extra personeelsleden dat ten tijde van COVID-19 is aangenomen in o.a. supermarkten en bouwmarkten. Zo is er een groot aantal medewerkers vanuit de beveiligingsbranche aangenomen om het 'deurbeleid' te reguleren. Daarnaast heeft de FAD een aantal nieuwe deelnemers mogen verwelkomen die het register actief gebruiken.

Geregistreerde werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij in het register staan en doen vaak al vooraf hun huiswerk of het zinnig is om bij FAD-deelnemers te solliciteren. Het aantal contactmomenten van werknemers met het FAD-secretariaat was het afgelopen jaar ongekend hoog. Het is duidelijk dat het door de marktomstandigheden lastiger is een passende baan te vinden. Daarnaast zijn de banen in verschillende sectoren ten tijde

van lockdown en gedwongen winkelsluitingen, waaronder horeca, sterk verminderd.

In 2008 is het FAD-register van start gegaan en kwam het aantal screenings uit op 51.000. In de tussentijd is het aantal deelnemers van de FAD sterk gegroeid. De sterke toename in de afgelopen jaren komt daarnaast doordat enkele grote bedrijven het toetsingsproces (deels) hebben ontwikkeld en geautomatiseerd.

Doordat steeds meer ondernemingen werken met een geautomatiseerde personeelsadministratie wordt ook steeds vaker gekozen voor de automatische screening. Een winkelier met een groot aantal vacatures wil vaker en makkelijker zoekacties kunnen uitvoeren. Geautomatiseerde screening in plaats van handmatig screenen van sollicitanten krijgt dan de voorkeur. Het een sluit het ander niet uit. Een deelnemer die geautomatiseerd het Waarschuwingregister raadpleegt, kan daarnaast ook nog handmatig screenen. In geval van een treffer (een zogenoemde 'hit') dient de eindverantwoordelijke altijd in persoon contact op te nemen met het referentbedrijf, dat de bron is van de melding.

Treffers

In 2020 lag het aantal treffers bij de controle van een sollicitant in het Waarschuwingregister op 1.046. Nog nooit eerder in het 15-jarige bestaan van het register is het aantal treffers zo hoog geweest. In 2019 lag het aantal treffers op 651. De verklaring hiervoor ligt in het actieve gebruik van het register en de in bepaalde sectoren (mede vanwege COVID-19) extra aangetrokken medewerkers.

Het Waarschuwingregister vormt bij de FAD-deelnemers over het algemeen een vast onderdeel van de P&O-procedure. Daarnaast toetsen deelnemers consequent en aanzienlijk meer in het Waarschuwingregister dan voorheen. Bij steeds meer FAD-deelnemers wordt pre-employment screening toegepast en worden sollicitanten al in de eerste sollicitatieronde gecheckt. Dit voorkomt teleurstelling aan beide zijden. Zeker als de werkgever een zero-tolerance beleid voert.

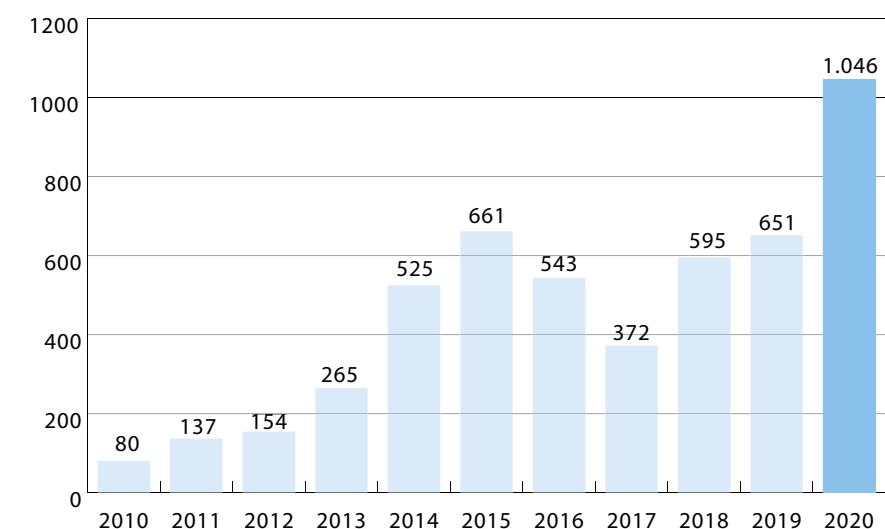
Aan de andere kant zien we dat sollicitanten het zekere voor het onzekere nemen door bij de FAD-secretariaat na te vragen of ze geregistreerd staan. Dit aantal is in 2020 opnieuw sterk toegenomen. Het secretariaat van de Stichting FAD wordt wekelijks diverse malen benaderd door mensen die navraag doen naar registratie en willen weten tot wanneer deze loopt. Na overlegging van een ID kan een check in het register worden gedaan. Steeds vaker doen ook advocaten en hulpverleners (zoals HALT) navraag bij het FAD-secretariaat en vragen advies in hun aanpak. Het secretariaat beantwoordt deze vragen en kan verder desgevraagd aangeven of een winkelbedrijf deelnemer is aan het Waarschuwingregister.

Wanneer een winkelbedrijf een treffer heeft, moet de bevoegde contactpersoon van dat bedrijf altijd in persoon nagaan of de sollicitant, wiens gegevens een treffer genereren, inderdaad de vermelde fraudeur is. Het kan in een enkel geval voorkomen dat het toch om iemand anders gaat. Om deze zogenoemde 'dubbelgangers' van elkaar te onderscheiden is de referentiecheck vanaf de start van het Waarschuwingregister in 2005 verplicht gesteld. Vaak geeft extra informatie zoals bijvoorbeeld de geboorteplaats al duidelijkheid.

Het (unieke) Burgerservicenummer zou hier uitkomst kunnen bieden. Het is helaas alleen aan overheidsorganen toegestaan om van het BSN gebruik te maken. Stichting FAD heeft een verzoek bij de Autoriteit Persoonsgegevens ingediend of het gebruik van de laatste drie cijfers van het BSN nummer ook in de zoekleutel van het FAD-register mag worden opgenomen. Dit zou een dekkend zoekresultaat waarborgen.

Het protocol van de Stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om klacht te doen tegen een registratie in het Waarschuwingregister. Ten behoeve daarvan heeft de Stichting een klachtencommissie in het leven geroepen. Als een ex-medewerker een klacht heeft over registratie, dient hij of zij eerst de deelnemer, het verantwoordelijke winkelbedrijf, aan te schrijven. Wanneer dat niet naar tevredenheid tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie moet langlopende rechtszaken voorkomen en zorgen voor een laagdrempelige procedure.

TREFFERS WAARSCHUWINGSREGISTER



FRAUDEPREVENTIE

Het Waarschuwingsregister is een belangrijk instrument in het fraudepreventiebeleid. Het register helpt de werkgever om interne fraude buiten de deur te houden. Interne fraude heeft onherroepelijk consequenties voor de sfeer op de werkvloer. Een actief fraudepreventiebeleid is dan ook van groot belang. Het beleid bestaat over het algemeen uit verschillende maatregelen.

Controle van eigen medewerkers

Controle van eigen medewerkers is een belangrijk onderdeel van fraudepreventiebeleid.

Juiste software

Software die helpt bij toezicht op kassahandelingen en voorraden wordt sterk aangeraden. De Stichting FAD attendeert winkeliers bovendien 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.

Preventief controleren van tassen

Controleren van winkelmedewerkers kan als preventiemethode worden ingezet. Het controleren van tassen is hiervoor een prima manier. Door dit aselekt uit te voeren of door juist altijd iedereen te controleren kan eventuele schijn van discriminatie worden vermeden.

Regelmatig intern overleg

Het thema veiligheid staat binnen organisaties op regelmatige basis op de agenda. Het reguliere werkoverleg is hier een goed moment voor. In de detailhandel is veel aandacht voor de sleutelrol van leidinggevenden, zij hebben tenslotte een voorbeeldfunctie. Als leidinggevenden zich niet integer gedragen, kunnen de medewerkers dat gedrag overnemen. Het is belangrijk om elkaar op dit gebied te stimuleren en waar nodig te corrigeren. Mocht een leidinggevende zich schuldig maken aan interne fraude, dan riskeert ook hij uiteraard opname in het Waarschuwingsregister. Dit ongeacht de duur van zijn dienstverband.

Contacten werkgever en medewerker

Winkelbedrijven geven zich steeds vaker rekenschap van hun sociale rol als werkgever. Problemen in de privésfeer kunnen een negatieve invloed hebben op het functioneren van werknemers. De betrokkenheid tussen werkgever en werknemer is belangrijk en helpt om problemen in een vroeg stadium te voorkomen. In het geval van loonbeslag wordt een gesprek gevoerd met de medewerker om te voorkomen dat de problemen groter worden en de medewerker diens gevolge kwetsbaarder wordt voor fraude.

Voorlichting

Naast het voorlichten van huidige en nieuwe medewerkers in sollicitatieprocedures, nieuwsbrieven en huishoudelijke reglementen, is het ook relevant om een apart deel van de bedrijfsopleiding te wijden aan interne fraude. Communicatie is een belangrijke tool om in te zetten om interne fraude te voorkomen.



HET REGISTER HELPT
DE WERKGEVER OM
INTERNE FRAUDE BUITEN
DE DEUR TE HOUDEN

Winkelveiligheid in beeld

Winkelveiligheid is bij uitstek het dossier dat heel effectief sectorbreed kan worden behartigd. Doordat de belangen van grote- en kleine ketens en filialen in elkaars verlengde liggen, is het van belang om samen op te trekken en waar mogelijk de krachten te bundelen. Het FAD Waarschuwingsregister is een duidelijke getuigenis van deze brede samenwerking in de detailhandel sector op het gebied van veiligheid.

Uit cijfers van een studie uitgevoerd door de Universiteit van Milaan blijkt dat Nederlandse winkeliers in 2019 maar liefst 1,8 miljard euro verloren aan winkeldiefstal. Hiermee werd Nederland na Spanje in 2019 geconfronteerd met de meeste winkelcriminaliteit van West-Europa. Deze 1,8 miljard euro aan schade is het gevolg van winkeldiefstal, fraude door eigen personeel en leveranciers en de activiteiten van mobiele bendes. Wanneer men de 600 miljoen euro aan investeringen die besteed zijn aan de preventie van winkelcriminaliteit door de winkeliers hierbij optelt brengt dat de totale kosten voor de Nederlandse retailsector op 2,4 miljard euro. Volgens verschillende schattingen staat dit bedrag gelijk aan 1,9% van de totale jaarlijkse omzet.

Niet alleen de retailsector ondervindt hier de gevolgen van. Verschillende winkeliers hebben de prijzen van bepaalde artikelen ter compensatie verhoogd. Hierdoor worden de kosten doorgerekend aan en betaald door de Nederlandse consument. Dat een dergelijke situatie in Nederland is ontstaan, mag men op zijn minst betreurenswaardig noemen. Echter, is het niet onbegrijpelijk dat de kosten aan de consument worden doorgerekend. De situatie is er de afgelopen periode namelijk niet bepaald beter op geworden. In 2015 bedroeg de schade als gevolg van winkelcriminaliteit aanzienlijk minder, namelijk 1,36 miljard euro.

Dit betekent dat schade als gevolg van winkelcriminaliteit gedurende de periode 2015-2019 bijna met de helft is toegenomen. Ook uit andere cijfers blijkt dat er sprake is van een trend in tegengestelde richting. Slechts 13% van de Nederlands winkeliers is de afgelopen vijf jaar niet geconfronteerd met winkeldiefstal. Daarbij had meer dan één op de drie winkeliers te maken met interne fraude.

De bestrijding van winkelcriminaliteit is een taak van de politie en het Openbaar Ministerie. Het beleidsdepartement is J&V. Desalniettemin, mag en kan de Nederlandse detailhandel trots zijn op het initiatief dat vanuit de sector brede samenwerking is ontstaan. Niet alleen representeert dit de wil en het kunnen van de sector om problemen gezamenlijk op te lossen. Tegelijkertijd illustreert dit dat de FAD een noodzakelijk instrument is in de strijd tegen winkelcriminaliteit. Vanuit dit oogpunt is het dan ook niet vreemd dat de FAD inmiddels breed wordt omarmd in de detailhandel. Zonder register zou de schade nog groter zijn geweest.

“

**SCHADE ALS GEVOLG VAN
WINKELCRIMINALITEIT
GEDURENDE DE PERIODE
2015-2019 IS BIJNA MET DE
HELFT TOEGENOMEN.**



AFHANDELING FAILLISSEMENTEN

Ook in 2020 zorgden de dynamiek in de markt, internationalisering en toenemende verkoop via internet er voor dat de detailhandelsmarkt veranderde en een aantal winkelketens in de financiële problemen kwam. Een aantal FAD-deelnemers heeft hun activiteiten niet voort kunnen zetten of heeft besloten te stoppen op de Nederlandse markt. In een aantal gevallen kwamen FAD-deelnemers in buitenlandse handen, die een ander beleid voeren, en daarmee geen gebruik meer maken van het Waarschuwingsregister. Wat de impact van COVID-19 en de verschillende periodes van lockdown gaat zijn binnen de detailhandel is op dit moment nog niet te voorzien.

Een faillissement van een winkelketen leidt niet tot beëindiging van een registratie in het FAD-register. De gepleegde fraude wordt immers niet ongedaan gemaakt doordat de winkelketen failliet is gegaan.

Per geval wordt overlegd en bekeken op welke manier de onderliggende fraudedossiers bewaard worden. Als een winkelketen een doorstart maakt, kunnen de dossiers worden overgenomen door de nieuwe eigenaar / winkelketen. In andere gevallen moesten er 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. Op deze manier is de continuïteit van de dossierplicht gewaarborgd.



Een faillissement
van een
winkelketen leidt
niet tot beëindiging
van een registratie
in het FAD-register.





Vertrouwen vraagt controle

Een praktijkvoorbeeld

Koen van Dijk van Hout-doe, met speelgoedwinkels in Schijndel, Den Bosch en Utrecht-Leidsche Rijn, meldde zich aan voor het Waarschuwingregister binnen de Detailhandel. Dat had in eerste instantie een praktische reden. Van Dijk zat lange tijd ziek thuis en moest op afstand personeel aansturen voor de nieuwe winkel die hij drie jaar geleden in Utrecht-Leidsche Rijn opende. De sollicitatiegesprekken voerde hij nog zelf, daarna moest hij op goed vertrouwen de zaak aan de nieuwe medewerkers overlaten. Dat liep niet altijd goed. Een van de medewerkers had een gameverslaving en werd op staande voet ontslagen. Van Dijk: “Je kunt kandidaten wel ‘voor de kop kijken, maar niet erin’.” Het was voor Van Dijk reden zich aan te melden voor het Waarschuwingregister. Een extra tussenstap in het screenen van sollicitanten, voorkomt van tevoren dat je de verkeerde mensen in huis haalt.

BRANCHELOKETTEN

Het Waarschuwingregister van de Stichting FAD staat ten dienste van de gehele detailhandel en is er voor zowel grote als mkb-winkeliers. Hoewel de FAD in eerste instantie een initiatief was van het grootwinkelbedrijf, is het van belang om ook mkb-winkeliers zoveel mogelijk gebruik te laten maken van het Waarschuwingregister. Met elkaar wordt dezelfde markt bediend en op deze manier wordt voorkomen dat er ongelijkheid ontstaat tussen winkeliers.

Het brancheloket is in het leven geroepen om de mkb-winkeliers de kans te bieden gebruik te maken van het Waarschuwingregister. Aansluiting loopt via de branchevereniging waarvan de betreffende winkelier lid is. Op deze manier kunnen aangesloten winkeliers nieuw personeel checken in het Waarschuwingregister en iemand die fraude heeft gepleegd laten registreren.

Er is binnen het mkb nog zeker groei mogelijk. Enerzijds vertrouwen veel mkb-ondernemers op het eigen netwerk voor het vinden van nieuwe medewerkers (en vertrouwen daarmee ook op de integriteit), anderzijds was 2020 een uitzonderlijk jaar, met name voor de non-food detailhandel.

Er mag worden verwacht dat in de post-COVID-19 herstelperiode ook het beroep op het Waarschuwingregister toeneemt.

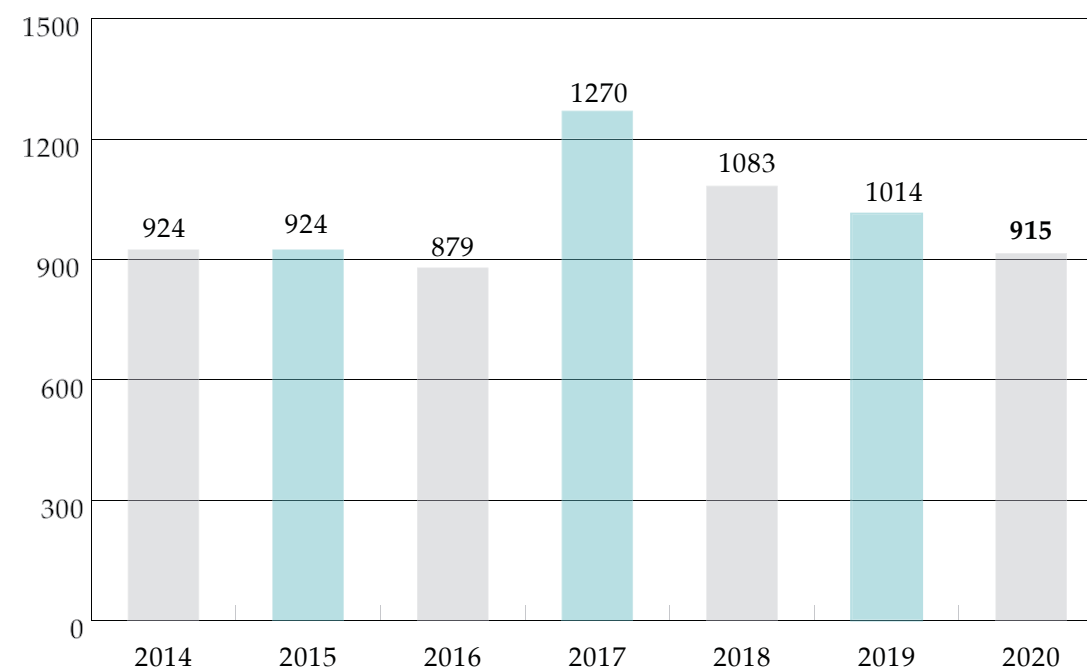
Het beheer van de brancheloketten ligt bij het Vakcentrum en de BETA. Het Vakcentrum is de belangenbehartiger van zelfstandige detaillisten in food, non-food, fast moving consumer goods en franchisenemers en de BETA is de belangenvereniging van tankstations.

In 2020 vielen er gezamenlijk 860 medewerkers onder de werkingssfeer van het brancheloket van het Vakcentrum. Bij het brancheloket van het Vakcentrum (511) zijn ook de NSO tabaksdetailhandel (249) en de brancheorganisatie voor (e)retailers in non-food aangesloten (100).

De Belangenvereniging Tankstations (BETA) vertegenwoordigt zo'n 1200 bemande tankstations. Op veel locaties is de 'shop' belangrijker dan de brandstof, en de verkoopmedewerkers zijn dan ook van cruciaal belang voor een goede bedrijfsvoering. Alle BETA-leden hebben de mogelijkheid om kosteloos het register te raadplegen bij het aannemen van nieuwe medewerkers. De kracht van het register zit hem wat BETA betreft in de preventie: niet alleen loopt een fraudeur eerder tegen de lamp, maar het ontmoedigt ook anderen om mogelijk de fout in te gaan. Het verwijzen naar het FAD-register in de sollicitatieprocedure, maar bijvoorbeeld ook in een huishoudelijk reglement, schrikt af. Medewerkers lopen immers niet alleen het risico op een ontslag op staande voet, maar komen ook elders in de detailhandel moeilijker aan de bak bij een vermelding in het register. BETA is blij dat ze haar leden met het FAD-register kan helpen bij het voeren van een beter personeelsbeleid. Voorkomen is immers beter dan genezen.

Onder de werkingssfeer van de BETA zijn 55 bedrijven en daarmee 362 tankstations aangesloten bij het brancheloket.

Recent is het brancheloket gedigitaliseerd waardoor het gebruik van het register veel makkelijker is geworden. Daarnaast is het voor mkb-ondernemers mogelijk om digitaal aangifte te doen van overtredingen die leiden tot een registratie in het register. Het FAD-secretariaat doet voor de betrokken ondernemers vervolgens aangifte bij de politie eenheid Leidschendam-Voorburg. Samen met het Vakcentrum en BETA wordt het register actief onder de aandacht gebracht van aangesloten leden.



Supermarktbranche

De supermarktbranche is één van de grootste werkgevers in Nederland. In 2020 veranderde dit niet, de supermarktbranche moest vanaf het begin van de coronacrisis op volle toeren doordraaien om de voedselvoorziening in Nederland op gang te houden. Dat is, samen met de werknemers, goed geslaagd.

De supermarktbranche doet veel op het gebied van diefstal- en fraudebestrijding. Zo is een groot deel van de branche en leden van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) aangesloten bij de Stichting FAD. Dat betekent dat zij toegang hebben tot het waarschuwingsregister. Dit is voor de supermarktbranche van groot belang vanwege de grote mobiliteit van jongeren die met een tijdelijke baan in de supermarkt hun eerste werkervaring opdoen. Ieder jaar pakken meer dan 100.000 jongeren die kans en starten als parttimer of 'bijbaner' in de supermarkt. Het frauderegister

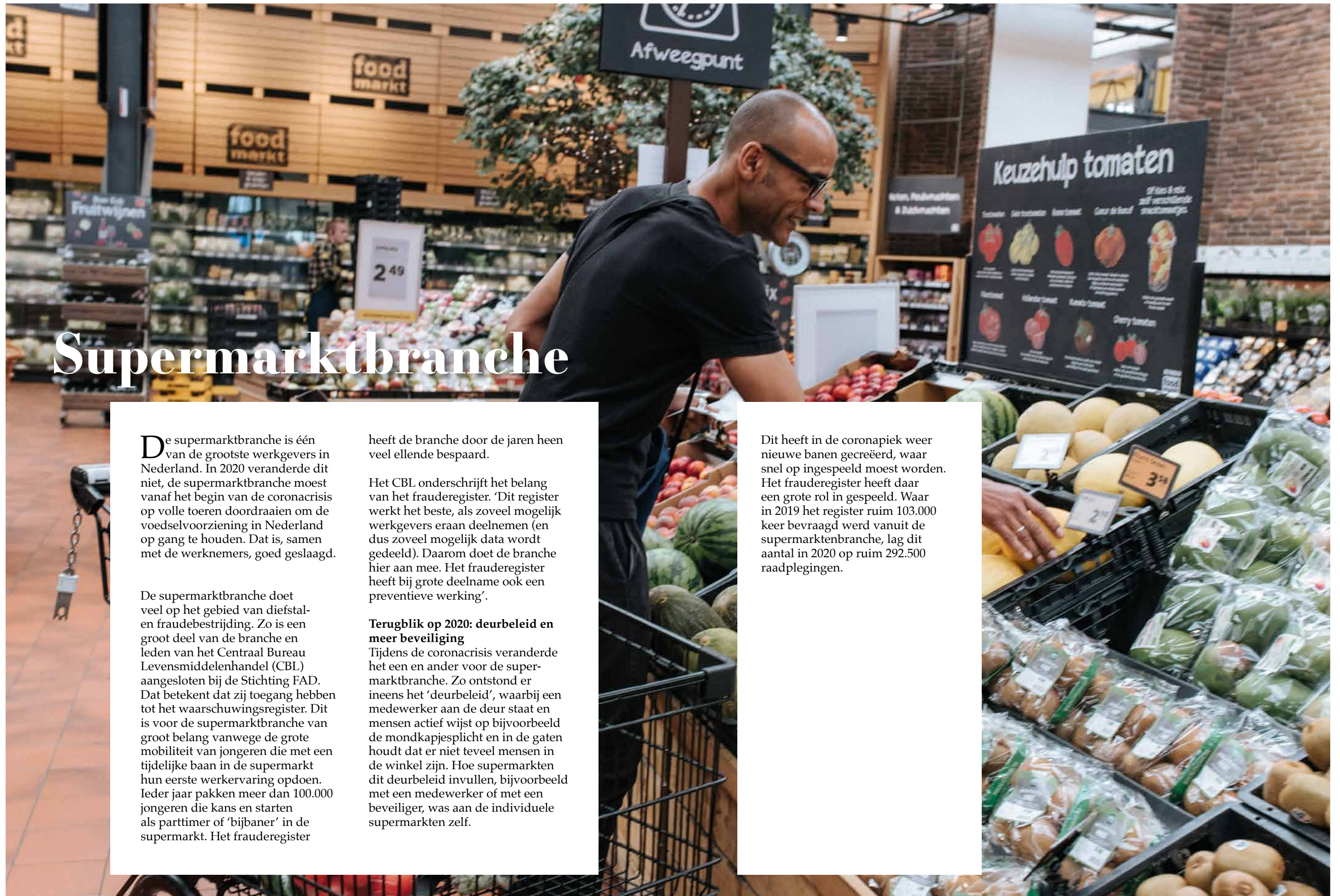
heeft de branche door de jaren heen veel ellende bespaard.

Het CBL onderschrijft het belang van het frauderegister. 'Dit register werkt het beste, als zoveel mogelijk werkgevers eraan deelnemen (en dus zoveel mogelijk data wordt gedeeld). Daarom doet de branche hier aan mee. Het frauderegister heeft bij grote deelname ook een preventieve werking'.

Terugblik op 2020: deurbeleid en meer beveiliging

Tijdens de coronacrisis veranderde het een en ander voor de supermarktbranche. Zo ontstond er ineens het 'deurbeleid', waarbij een medewerker aan de deur staat en mensen actief wijst op bijvoorbeeld de mondkapjesplicht en in de gaten houdt dat er niet teveel mensen in de winkel zijn. Hoe supermarkten dit deurbeleid invullen, bijvoorbeeld met een medewerker of met een beveiliging, was aan de individuele supermarkten zelf.

Dit heeft in de coronapiekt weer nieuwe banen gecreëerd, waar snel op ingespeeld moest worden. Het frauderegister heeft daar een grote rol in gespeeld. Waar in 2019 het register ruim 103.000 keer bevestigd werd vanuit de supermarktenbranche, lag dit aantal in 2020 op ruim 292.500 raadplegingen.





HERZIENING PROTOCOL

Door (markt)ontwikkelingen, veranderende regelgeving en op verzoek van FAD-deelnemers is de noodzaak gebleken om te komen tot een herziening van het FAD-protocol en de toelichting daarop.

Uit de behandeling van een klachtzaak door de klachtencommissie is een lacune gebleken met betrekking tot de dossierplicht, in geval van bijzondere omstandigheden bij een deelnemer, zoals opheffing van de winkelformule. In deze lacune moet worden voorzien. Verder dient een concrete uitwerking te worden gegeven aan de Wet meldplicht data-lekken om op eventuele meldingen van een datalek met betrekking tot het Waarschuwingregister voorbereid te zijn.

Uit praktijkervaring van de werkzaamheden van de auditcommissie is de noodzaak gebleken om te komen tot een sanctiestelsel om in uitzonderlijke gevallen de naleving van aanwijzingen van auditcommissie of bestuur te kunnen afdwingen.

Tenslotte leidde de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) tot een herziening van de terminologie, tekstverwijzingen e.d., die nog zijn ingekaderd in de tot dusver geldende Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Er is een klankbordgroep samengesteld die zich over de voornoemde aanpassingen heeft gebogen. Begin 2021 is het aangepaste protocol, met bijbehorende toelichting, gereed en wordt dit gepubliceerd.

“

Herziening
FAD-protocol
door (markt)
ontwikkelingen
en veranderende
regelgeving

HET DOEN VAN AANGIFTE

Om iemand in het Waarschuwingsregister te mogen registreren is het doen van aangifte bij politie een voorwaarde. Ervaring leert dat het doen van aangifte veel tijd kost. Ook de wachttijd tot het moment om aangifte te kunnen doen is regelmatig lang en kan oplopen tot een aantal weken. Door COVID-19 is deze situatie nog lastiger geworden. De winkelier hoort vervolgens in veel gevallen niet hoe de aangifte is afgehandeld. De Stichting FAD vindt het belangrijk dat winkeliers aangifte blijven doen van zaken van interne fraude.

In overleg met de politie Leidschendam-Voorburg is een landelijk aangiftepunt ingericht. Bij de FAD aangesloten ondernemers kunnen via het FAD-secretariaat centraal aangifte doen. In eerste instantie is het aangiftepunt bestemd voor de mkb-deelnemers van het register.

Mkb-winkeliers die zijn aangesloten bij de FAD kunnen een online aangifteformulier invullen en dit naar Stichting FAD sturen. De Stichting doet vervolgens aangifte voor de winkelier. Hiermee is een drempel tot het doen van aangifte komen te vervallen. Als de pilot met de mkb-winkeliers succesvol verloopt, wordt met de politie afgestemd en nagedacht om dit breder onder de FAD-deelnemers uit te rollen.

Voor de grote bij de FAD aangesloten partijen is dit vraagstuk minder relevant omdat zij vaak al een externe partij, zoals een recherchebureau, op deze taak hebben gezet.

“

BIJ DE FAD
AANGESLOTEN
ONDERNEMERS
KUNNEN VIA HET
FAD-SECRETARIAAT
CENTRAAL AANGIFTE
DOEN.



ICT, AVG EN DATALEKKEN

Het FAD-register heeft de afgelopen jaren op ICT-gebied een mooie ontwikkeling doorgemaakt en is daarmee weer klaar voor de toekomst. Dit geldt voor het besturingssysteem en de inhoud. Het Waarschuwingregister is een robuust systeem dat eenvoudig werkt.

In overleg met de FAD-deelnemers is een aantal aanpassingen doorgevoerd. Deze betreffen onder andere de zoekleutel, wachtwoordfunctionaliteit, notificaties rond het opvolgen van hits, zoekfuncties en een geautomatiseerde aanmeldprocedure.

Het register heeft een nieuwe webservice gebaseerd op REST. Met deze webservice kan eenvoudig een automatische koppeling naar het register worden gerealiseerd. Ook is de responsive design aangepast waardoor het register op verschillende devices en kleinere schermen te raadplegen is.

Een belangrijk punt is en blijft de beveiliging van de software en data in het register. De komende periode wordt onderzocht hoe het register op dit gebied geactualiseerd en verbeterd kan worden. Zo wordt gekeken naar de mogelijke implementatie van 'two-factor-authentication' om de toegang tot de applicatie door onbevoegden verder af te schermen.

De Stichting FAD gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om. Zij heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (in werking getreden op 25 mei 2018) geïmplementeerd. Een van de verplichtingen vanuit de AVG is de verantwoordingsplicht. De FAD kan aan de hand van verschillende documenten aantonen dat zij voldoet aan de privacy-beginselen uit de AVG. De FAD heeft een 'Verantwoordingsdocument/register van verwerkingen' opgesteld waarin uitgangspunten en richtlijnen zijn vastgelegd.

Het delen van strafrechtelijke gegevens tussen deelnemers van de FAD (een externe zwarte lijst) is niet zondermeer toegestaan. De Stichting FAD heeft onder de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) een verklaring van rechtmatigheid voor het Waarschuwingregister verkregen. Deze verklaring is verschillende keren verlengd en heeft bij de laatste verlening in 2014 gelding gekregen voor onbepaalde tijd. De FAD heeft hiermee een rechtmatige grondslag die blijft gelden onder de AVG. Als de Stichting besluit wijzigingen aan te brengen die mogelijk een hoger risico op de privacy opleveren, zal zij een DataProtectie Impact Assessment doen en maatregelen implementeren die het risico verlagen. Als het risico hoog blijft, zal zij

advies vragen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Stichting FAD heeft een Functionaris Gegevens bescherming en deze is aangemeld bij de AP.

In geval er sprake is van een mogelijk datalek wordt er te allen tijde melding gedaan bij de verantwoordelijke Functionaris Gegevens bescherming. De melding van een (bijna-) incidentmelding / datalek wordt voor de FAD gedaan bij het bestuurlijk secretariaat. Een onafhankelijk deskundige beoordeelt of er sprake is van een datalek. In het jaar 2020 zijn er geen meldingen ontvangen.

De Stichting FAD gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om. Zij heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (in werking getreden op 25 mei 2018) geïmplementeerd. Een van de verplichtingen vanuit de AVG is de verantwoordingsplicht. De FAD kan aan de hand van verschillende documenten aantonen dat zij voldoet aan de privacy-beginselen uit de AVG. De FAD heeft een 'Verantwoordingsdocument/register van verwerkingen' opgesteld waarin uitgangspunten en richtlijnen zijn vastgelegd.



VOORLICHTING, VRAGEN EN PUBLICATIES

De Stichting FAD beantwoordt graag vragen van deelnemers. Vragen betreffen vaak het protocol of de ICT. Ook op andere manieren is de Stichting FAD ondersteunend. De complexiteit van het protocol kan voor de deelnemers reden zijn om het register niet of minder te gebruiken. De betreffende deelnemer handelt terughoudend, vaak juist om fouten te voorkomen. Het feiten- en instructieboekje van de FAD 'Hoe en wat over het Waarschuwingregister' is hier speciaal voor ontwikkeld. Hiermee is in één oogopslag te zien hoe het Waarschuwingregister kan worden gebruikt in de sollicitatieprocedure. Het zogenaamde 'Blauwe boekje' is voor alle deelnemers beschikbaar en is ook in een digitale versie te vinden op de FAD-website.

Het secretariaat van Stichting FAD beantwoordt vragen van geïnteresseerde winkelbedrijven, sollicitanten, huidige en voormalige medewerkers en andere belanghebbenden zoals advocaten en onderwijsinstellingen.

Daarnaast informeert de Stichting FAD mensen die willen weten of zij zijn opgenomen in het Waarschuwingregister en tot wanneer.

Hierbij is vereist dat de persoon in kwestie een legitimatiebewijs overlegt en aangeeft voor welk(e) winkelbedrijf (-bedrijven) hij of zij heeft gewerkt. Sommige onderwijsinstellingen hebben de wens geuit om zelf aan te sluiten bij het Waarschuwingregister. Dit is niet mogelijk, het register is alleen toegankelijk voor aangesloten ondernemingen uit de detailhandel.

Op de FAD website zijn de volgende documenten te vinden:

- het protocol
- toelichting op het protocol
- feiten- en instructieboekje
- jaarverslag
- klachtenreglement

Op de FAD-website is een speciaal onderdeel ingericht voor werkgevers en voor werknemers. Hier worden voor beide doelgroepen de FAQ's beantwoord.

Naast het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten biedt het secretariaat aan (potentiële) nieuwe deelnemers aan om een presentatie te verzorgen en het Waarschuwingregister toe te lichten. Met deelnemers die voor het eerst gaan werken met het Waarschuwingregister en extra uitleg op prijs stellen, wordt een afspraak gemaakt voor een bezoek. Ook in 2020 hebben diverse gesprekken met geïnteresseerden plaatsgevonden.

Jaarlijks organiseert de FAD een bijeenkomst voor haar deelnemers. Naast een inhoudelijk thema biedt het mogelijkheden aan de deelnemers om elkaar te spreken en ervaringen te delen. Helaas kon de bijeenkomst van 2020 niet doorgaan. Omdat de Stichting in 2020 haar 15-jarig jubileum vierde ligt het zeker in de planning om zodra het weer kan een wat bredere bijeenkomst te organiseren.



v.l.n.r. Liesbeth Huyzer plaatsvervangend korpschef van de Politie, Sylvia Torn, Bert van Steeg en Joop Atsma, voorzitter stichting FAD.

DE AUDITCOMMISSIE

De Stichting FAD heeft een auditcommissie ingesteld om toezicht te houden op zorgvuldige uitvoering van de regels omtrent het Waarschuwingsregister en de deelnemers te helpen de kwaliteit van uitvoering van het register te verbeteren. De auditcommissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen op het gebied van privacy, arbeidsrecht, veiligheid en audit. De auditcommissie bezoekt steekproefsgewijs jaarlijks een aantal deelnemers, maar kan ook - indien daar aanleiding toe bestaat - gericht deelnemers bezoeken. Deelnemers worden ten minste éénmaal in de drie jaar geaudit.

De auditcommissie onderzoekt op welke wijze de deelnemer de algemene voorwaarden van het protocol heeft geïmplementeerd. In het bijzonder wordt gekeken of de deelnemer de regels van het protocol naleeft. Als de audits daarvoor aanleiding geven, kan het bestuur van de Stichting FAD een algemeen advies geven aan alle deelnemers. Indien uit een audit blijkt dat een deelnemer ernstig tekortschiet in de naleving van het protocol en/of de AVG, kan het bestuur van de Stichting FAD, als overleg met de deelnemer niet tot een oplossing leidt, in het uiterste geval sancties uitvaardigen.

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 17 onderdelen. Voor een audit gebruikt de auditcommissie twee controlelijsten. De ene controlelijst is in gebruik bij deelnemers op het moment dat een fraudeur in het Waarschuwingsregister wordt geplaatst (checklist).

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 tweede controlelijst is een formulier met belangrijke procedurele verplichtingen uit het protocol. Deze wordt door de auditor ingevuld. Beide formulieren vormen de basis voor een auditverslag. De deelnemers ontvangen na de audit een concept-auditverslag, dat eerst voor commentaar wordt voorgelegd aan de bevoegde persoon. Na verwerking van eventuele aanvullingen of aanpassingen wordt het definitieve verslag aan de Stichting FAD toegezonden, die zorgdraagt voor toezending aan de betreffende deelnemer. Met de lancering van de nieuwe privacy en AVG richtlijnen zijn de taken van de auditcommissie uitgebreid. De auditcommissie speelt ook een rol bij de maatregelen die voortvloeien uit de bepalingen van de AVG op het gebied van data-lekken.

Verslag 2020

Afhankelijk van de complexiteit van de organisatie van de deelnemer en de voorbereiding van de audit door de deelnemer varieert de duur van een audit van 1,5 uur tot 3 uur. Er vonden in 2020 in totaal 30 audits plaats. Twee daarvan betrof een zogenaamde 'kennismakingsaudit'. Deze vorm van een audit wordt aan nieuwe FAD deelnemers aangeboden. De 'kennismakingsaudit' is meer adviserend van aard en helpt de nieuwe deelnemer bij het leren kennen van de te volgen procedures en daarnaast haar administratie op orde te brengen.

Door de COVID-19 problematiek hebben sinds medio 2020 veel audits op afstand plaatsgevonden via video-conference. Deze methodiek is, zowel bij de deelnemers als bij de auditors als zeer positief ervaren en zal in de toekomst regelmatig een goed alternatief blijven voor audits.

Bevindingen

De uitgevoerde audits in 2020 laten wederom zien dat de meeste deelnemers op een goede en zorgvuldige wijze met de

organisatie en uitvoering van het Waarschuwingsregister omgaan.

De auditcommissie ziet op een aantal gebieden verbetering.

De procedure met betrekking tot de afhandeling van een geconstateerde 'hit' is verbeterd. De procedure blijkt beter bekend bij de deelnemers en de discipline van deelnemers om een 'hit' daadwerkelijk bij de registrerende deelnemer te controleren is toegenomen. Op dit gebied is ook een ICT verbetering in het register doorgevoerd. Deelnemers worden actief op het opvolgen van de 'hit' geattendeerd. Aandacht voor dit onderwerp blijft nodig, want een juiste afhandeling van een 'hit' (het vaststellen van de juiste identiteit van betrokkene) is één van de belangrijkste aspecten van het Waarschuwingsregister.

De problematiek rondom het vaststellen van de juiste identiteit van de nagevraagd fraudeur wordt bemoeilijkt doordat het gebruik van het BSN nummer niet is toegestaan.

Ook de borging van kennis van het Waarschuwingsregister bij

de beheerders van het systeem is toegenomen.

Bij iedere audit wordt er op aangedrongen om een 'vervangend beheerder' aan te stellen om kennis en continuïteit van het systeem bij de deelnemers te borgen. Indien gewerkt wordt met uitzendbureaus en commissarissen heeft de voorlichting vaak nog steeds aanscherping om sollicitanten vroegtijdig te informeren.

Verbeteringen

In het jaar 2020 heeft de auditcommissie twee maal vergaderd. Ook in 2021 zullen er twee vergaderingen worden gepland.

De auditcommissie werkt aan een aanpassing bij het opstellen van haar auditverslagen. Het afgelopen jaar is er uitgebreid getest met een digitale app versie voor het opmaken van een audit. De verwachting is dat medio 2021 alle auditors van de app gebruik gaan maken.

Het gebruik van het BSN nummer in zijn algemeenheid is verboden. Ook verwerking (van een gedeelte) van het BSN nummer

in de zoekleutel is (nog) nipt toegestaan.

De Stichting zal zich blijven inspannen om toestemming te krijgen een gedeelte van het BSN nummer in de zoekleutel te mogen verwerken.

Dit is een moeizaam proces, maar het belang is groot. De Stichting FAD heeft in 2020 enkele maatregelen genomen om het aangifteproces bij de politie te vereenvoudigen.

Zo is er een procedure met de politie afgesproken die het makkelijker maakt aangifte te (laten) doen. Ook voor dit onderwerp blijft de Stichting FAD zich inspannen om in samenwerking met de politie tot een eenvoudiger proces te komen.

Conclusie

Deelnemers hebben hun organisatie over het algemeen redelijk tot goed op orde en passen de beginselen van het protocol goed toe. De auditcommissie streeft echter naar optimalisatie en zal, naast haar adviserende rol, toezien en aansturen op nakoming van de procedures uit het protocol.



KLACHTEN- BEHANDELING

Het protocol van de Stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om beklag te doen tegen een registratie in het Waarschuwingregister. 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 appellant 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 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 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 Waarschuwingregister 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 Waarschuwingregister.

- vaststelling van interne fraude;
- ontslag van de werknemer of beëindiging van de werkrelatie;
- aangifte bij de politie.

Ook 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 (appellant) 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.

De klachtencommissie wordt mede gevormd door een lid vanuit een deelnemerspool. Deze bestaat uit ervaren (oud-)leidinggevend in de detailhandel op de werkterreinen security en HRM. Bij toerbeurt worden de leden van de pool betrokken bij de behandeling van een klacht. De kennis en ervaring van deze praktijkmensen zijn dus permanent beschikbaar voor de klachtencommissie.

Verslag 2020

Het sluitstuk van de rechtspositie van de geregistreerde in het Waarschuwingregister is het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie. Daarvoor geldt een verplichte voorprocedure: betrokkene moet eerst bij de deelnemer een verzoek indienen voor een oplossing van het probleem. Beslist de deelnemer negatief op dat verzoek, dan kan betrokkene van de klachtprocedure gebruik maken.



De Klachtencommissie bestaat voor de behandeling van elke klacht uit drie leden: een jurist als voorzitter en twee deskundige leden: een jurist-rapporteur die de zaak onderzoekt en de uitspraak voorbereidt en een deskundige uit de wereld van de detailhandel.

De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie. Het bestuur van de Stichting FAD speelt geen rol bij de behandeling van een klacht. In een uitspraak onderzoekt de commissie eerst of is voldaan aan de drie basiseisen voor registratie: een interne fraude, vastgesteld op basis van een zorgvuldig onderzoek, ontslag of beëindiging van de arbeidsrelatie i.v.m. die fraude en aangifte tegen betrokkene bij de politie. Vervolgens onderzoekt de commissie of de juiste beslissing is genomen bij de proportionaliteitstoets. Het onderzoek vindt plaats in een procedure van hoor en wederhoor: partijen in het conflict krijgen de gelegenheid om te reageren op de stukken en standpunten van de wederpartij. Deze reacties van partijen worden in het onderzoek betrokken.

Het resultaat van dit onderzoek leidt tot het oordeel van de Klachtencommissie.

In het verslagjaar is een onverwacht groot aantal van 12 klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Of de coronapandemie daarin een rol heeft gespeeld is niet duidelijk.

Het grote aantal klachten is door de commissie in volgorde van ontvangst behandeld. Gelukkig konden 7 klachten worden ingetrokken, omdat alsnog een oplossing werd bereikt in overleg tussen de betrokkene en de deelnemer of omdat de betrokkene niet geregistreerd bleek te zijn. Eén klacht leidde tot een uitspraak, 4 klachten waren aan het eind van het verslagjaar nog in behandeling.

De klacht waarin uitspraak is gedaan betrof een zaak van de ouders van een minderjarige. Zij betoogden dat de registratie van hun dochter in het Waarschuwingregister moest vervallen bij het meerderjarig worden van de dochter. Het zou onwettig zijn dat zij na de meerderjarigheid nog de gevolgen

zou moeten ondervinden van iets doms dat zij als minderjarige heeft gedaan. Het ging om diefstal van geld uit een kassa, bestaande uit herhaalde handelingen. De Klachtencommissie heeft overwogen dat noch de wet noch het Protocol FAD een bepaling kent van de door de ouders aangevoerde strekking.

Ook een minderjarige kan een strafblad krijgen dat later in de meerderjarigheid leidt tot de weigering van een verklaring omtrent het gedrag voor een bepaalde functie. In de FAD-sfeer zou een door de ouders bepleite 'schone lei-bepaling' de effectiviteit van het Waarschuwingregister aanzienlijk beperken. Dit vanwege het grote aantal minderjarigen dat in de detailhandel werkzaam is. Ook de bestreden registratieduur van vier jaar werd door de klachtencommissie in stand gelaten. Vanwege de ernst van de interne fraude en het bij de deelnemer geldende zerotolerancebeleid was deze registratieduur proportioneel. De klacht is ongegrond verklaard en de verzochte doorhaling van de registratie is geweigerd.

Bestuur

Het bestuur van Stichting Fraude Aanpak Detailhandel komt jaarlijks tenminste vier keer bijeen om te vergaderen. Vanwege de COVID-19 omstandigheden hebben de vergaderingen vanaf maart online plaats gevonden. Ook in 2021 staat ieder kwartaal een vergadering gepland.

Per 31 december 2020 zijn de activiteiten van koepelorganisatie Detailhandel Nederland (DN) beëindigd en is de organisatie ontbonden. DN was betrokken bij de benoeming van het FAD bestuur. De achterban van Detailhandel Nederland was divers en bestond uit brancheorganisaties die een specifiek deel van de retail vertegenwoordigen. Vanaf januari 2021 worden in overleg met alle betrokken organisaties de belangen van de retail behartigd. In het verlengde daarvan wordt gekeken of de benoemingsrechten bij het bestuur van Stichting FAD kunnen worden ondergebracht.

Eind 2019 is de heer mr. J.W. Sentrop afgetreden als bestuurder en penningmeester van de stichting. Per maart 2020 is als nieuwe bestuurder en opvolger de heer mr. B.J. Swagerman benoemd. Vanwege voornoemde wijzigingen binnen Detailhandel Nederland is de secretaris van bestuur, de heer Bert van Steeg, per januari 2021 afgetreden. Mevrouw Sylvia Torn is vanaf januari 2021 het contact voor het bestuurlijk secretariaat.

Bestuur

J.J. Atsma, voorzitter
Drs. P.E. Hamming
Mr. B.J. Swagerman
Mw. Mr. P. Hoogstraaten

Bestuurlijk secretariaat

Mw. S. Torn MBM

Auditcommissie

M. Ph. Straatman
Mw. Mr. M.J. Bonthuis
Mr. drs. C. van de Vegt

Klachtencommissie

Mr. H. Gardeniers, voorzitter
Dr. E. Schreuders, plaatsvervangend voorzitter
Mr. J.W. Sentrop, rapporteur klachtencommissie
Mw. Drs. A. van Doorn, deskundige-lid
E. IJzerman, deskundige-lid
H. Baars, deskundige-lid
L. Maas, deskundige-lid
R. de Weerd, deskundige-lid



Stichting FAD

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel is de verwerkingsverantwoordelijke en eigenaar 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 anderen, gericht op het behalen van financieel voordeel voor zichzelf of anderen 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 eisen. Op 24 november 2014 is opnieuw een verklaring van rechtmatigheid afgegeven door het (voormalige) College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Deze verklaring is afgegeven voor onbepaalde tijd.

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



Directe aansluitingen per januari 2021

Action Holding B.V.
Actomat B.V./BP
AKO B.V.
Aldi Holding B.V.
Aldi Business Services B.V.
Aldi Inkoop B.V.
Aldi Vastgoed B.V.
Aldi Best B.V.
Aldi Culemborg B.V.
Aldi Drachten B.V.
Aldi Groenlo B.V.
Aldi Ommen B.V.
Aldi Roermond B.V.
Aldi Roosendaal B.V.
Aldi Zaandam B.V.
Aldi Zoetermeer B.V.
AO II/Ceban/Medsen Apotheken
A.S. Watson (Property Continental Europe)
BAUHAUS Nederland C.V.
BCC Elektro-speciaalzaken B.V.
BENU apotheken B.V.
BETA (tankstations)
Big Bazar B.V.
Blokker B.V.
Bristol B.V.
de Bijenkorf B.V.
Carpetright B.V.
C&A Nederland C.V.
Coolblue
Deen Supermarkten B.V.
Detailresult Groep N.V.
Dyson B.V.
Esprit Europe B.V.



HEMA B.V.
Hennes & Mauritz Netherlands B.V.
Homefashion Group B.V. (Kwantum)
Hoogvliet B.V.
Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V.
Hunkemöller International B.V.
Ikea Nederland B.V.
Inter IKEA Systems B.V.
Intertoys Holland B.V.
Inditex
Jumbo Supermarkten B.V.
La Place Food B.V.
Leen Bakker Nederland B.V.
Lucardi Juwelier
Makro Nederland B.V.
Manfield (onderdeel Termeer Schoenen)
Media Markt - Saturn Holding Nederland B.V.
MSNL B.V.

New Yorker Nederland B.V.
Parfumerie Douglas Nederland B.V.
Peek & Cloppenburg Anson's C.V.
Poiesz Supermarkten B.V.
Praxis Doe Het Zelf Center B.V.
Prénatal Moeder & Kind B.V.
Rituals Cosmetics Enterprise B.V.
Rova Beheer B.V.
Termeer Schoenen B.V.
WE Europe B.V.
vanHaren Schoenen B.V.
Sacha (onderdeel Termeer Schoenen)
Sissy Boy B.V. (onderdeel Termeer Schoenen)
Snipes Nederland B.V. (onderdeel vanHaren)
Solebox Nederland B.V. (onderdeel vanHaren)
Sports Unlimited Retail B.V. (Perrysport.nl •
Aktiesport.nl • JD Sports Fashion plc.)
Vomar Holding B.V.

Xenos B.V.
Zeeman Textielsupers B.V.
Zorggroep Almere (Flevoland Apotheken B.V.)

Brancheloketten
BETA
Inretail
NSO
Vakcentrum

Colofon

Contact

Bezoekadres:
Overgoo 13
2266 JZ Leidschendam

Postadres

Postbus 182
2260 AD Leidschendam
Telefoon (070) 444 25 87

E-mailadres: info@stichtingfad.nl
website: 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, Sylvia Torn

Grafische vormgeving

MR Design



FAD

JAAR VERSLAG.



FAD.

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

© 2021

