



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Interne criminaliteit

Tips om interne diefstal te voorkomen



Eigen medewerkers die geld ‘lenen’ uit de kassa, korting geven aan vrienden of producten stelen? Het komt vaker voor dan u denkt. De bedrijfsschade als gevolg van interne criminaliteit wordt geschat op tenminste 200 miljoen euro per jaar. Dat geldt zowel voor de detailhandel als de horeca.

Diefstal door eigen mensen komt dus regelmatig voor en veroorzaakt veel problemen. Niet alleen financieel, maar zeker ook emotioneel. Collega's vertrouwen elkaar niet meer, de spanning binnen het team is te snijden. Het gevoel van veiligheid is opeens verdwenen. Natuurlijk werkt dat door in de prestaties op de werkvloer en in het contact met de klant. En ook dát heeft weer een negatieve invloed op het rendement.

Deze brochure biedt u nuttige informatie en tips om binnen uw bedrijf interne criminaliteit zoveel mogelijk te voorkomen en bespreekbaar te maken. Ook leest u welke acties u kunt ondernemen als het tóch fout gaat.



Voor meer informatie kunt u terecht op onze website
www.ccv-veiligondernemen.nl/interne-criminaliteit.

Zelf interne criminaliteit voorkomen

Wees alert op signalen

Interne criminaliteit begint bij personeel dat zichzelf een excuus verschafft om te stelen of te frauderen. Deze excuses kunnen liggen in de persoonlijke sfeer, wanneer een personeelslid krap bij kas zit of onder druk van vrienden staat. Ook kunnen rancuneuze motieven een rol spelen – bijvoorbeeld bij conflicten of geschillen tussen personeelslid en werkgever. Belangrijk is dat u alert bent op signalen die op interne fraude kunnen wijzen.

Personeel aannemen

Begin bij het begin: weet wie u binnenhaalt in uw bedrijf. Hanteer een strenge selectieprocedure om het risico te beperken dat u iemand aanneemt die niet te vertrouwen is. Schep bij nieuw personeel duidelijkheid over het beleid. Neem samen het huishoudelijk reglement door.



Op onze website www.ccv-veiligondernemen.nl vindt u de toolkit 'Selecteren op Safe', die u kunt inzetten als hulpmiddel bij de selectie van personeel. www.ccv-veiligondernemen.nl/interne-criminaliteit



SIGNALLEN

- Verstopte goederen in personeelsruimte of kluisjes.
- Plotseling vertrek medewerker zonder specifieke reden.
- Gevoel, intuïtie: hier klopt iets niet.
- Non-verbaal: rood hoofd, stilvallen, zenuwachtig.
- Iemand is er altijd als eerste en gaat als laatste weg.
- Opvallend vaste patronen in pauzes.
- Smoezen verzinnen (eerder naar huis).
- Hoog ziekteverzuim.
- Niet houden aan regels en procedures.
- Een levensstijl van de medewerker die niet overeenkomt met het inkomen.
- Bewust werken zonder collega's die mee kunnen kijken, of altijd met dezelfde collega.
- Heimelijke telefoongesprekken.
- Veel foutbonnen, retouren of kastekort bij dezelfde mensen.
- Sparen in de kassa, aantekeningen bij de kassa.
- Tips van klanten: geen bon, datum klopt niet, bonbedrag klopt niet.
- Veelvuldig voorkomen van ronde kasverschillen.
- Nooit kasverschil.
- Leveranciers die aangeven orders te missen.
- Ongebruikelijke leveringen.
- Opengemaakte verpakkingen in het magazijn.
- Vaak schade aan bepaalde artikelen.

ZORGVULDIGE WERVING EN SELECTIE

- Zorg voor een identiteitscontrole. Vraag altijd om officiële documenten en maak zelf de kopieën.
- Houd een kort referentieonderzoek. Vraag bij enkele referenties informatie over de sollicitant.
- Controleer diploma's en CV.
- Vraag om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Stel een huishoudelijk reglement op

Een goed huishoudelijk reglement geeft grenzen aan en schept duidelijkheid. Wat zijn de normen binnen uw bedrijf? Hoe wordt omgegaan met kasverschillen, retouren, ruilprocedures, personeelsaankopen, sleutelbeheer, etc.? Geef helder aan welke consequenties het overtreden van de normen heeft. Laat het huishoudelijk reglement ondertekenen bij indienstreding. En geef zelf altijd het goede voorbeeld.

Bespreekbaar maken

Zorg dat het onderwerp interne criminaliteit niet in de taboesfeer blijft. Laat het onderwerp regelmatig terugkomen op de agenda van het werkoverleg. Neem bijvoorbeeld de regels en procedures door en probeer een sfeer te creëren waarbij collega's elkaar aanspreken op afwijkend gedrag.

REGELS EN PROCEDURES

- Stel regels op over personeelsaankopen.
- Stel instructies op voor personeelscontrole.
- Maak instructies over de teruggave van geld aan een klant.
- Stel regels op voor goederenruil en afschrijfprocedures.
- Zorg voor een sleutelprocedure, zodat verschillende mensen openen en afsluiten.
- Geef een kasinstructie. Denk hierbij aan samen de kassa tellen of extra controle.



Maak gebruik van het Dilemmaspel om het onderwerp interne criminaliteit bespreekbaar te maken. Kijk voor meer informatie op onze website www.ccv-veiligondernemen.nl.
www.ccv-veiligondernemen.nl/interne-criminaliteit

“De sfeer in onze zaak was erg slecht. Iedereen praatte over elkaar en nooit mét elkaar. Een aantal collega's nam wel eens iets mee naar huis zonder te betalen. Ik ben dat toen ook gaan doen, niemand die er wat van zei.”

Betrokken medewerkers

Betrek uw personeel bij de bedrijfsvoering en geef hun verantwoordelijkheid. Zorg dat uw personeel haar eigen inbreng kwijt kan en geef als werkgever ook regelmatig complimenten. Hoe sterker een medewerker zich betrokken voelt bij zijn werk, des te hoger is de drempel om te frauderen.

Medewerkers controleren

Personeelscontrole (of visitatie) is niet hetzelfde als fouilleren. Dat laatste is alleen aan de politie voorbehouden. Maar er zijn andere manieren om de inhoud van onder meer jassen en handbagage van het personeel te controleren. U kunt bijvoorbeeld een dobbelsteensysteem gebruiken. Laat iedereen die vertrekt structureel met een dobbelsteen gooien. Wanneer iemand een 6 gooit, dient die persoon zijn jaszakken en tassen te legen.

Binnen uw zaak mag u eigen medewerkers altijd controleren, mits de visitatieregeling opgenomen is in het huishoudelijk reglement. U kunt de visitatie ook door de veiligheidsdienst of onderling laten uitvoeren.

Preventieve hulpmiddelen

Er zijn diverse hulpmiddelen om interne criminaliteit te helpen terugdringen. Zo brengen (verborgen) camerasystemen situaties duidelijk in beeld en kunnen ze bewijsmateriaal leveren. Het opnemen van beelden is echter wel aan banden gelegd. Voorwaarde is dat uw werknemers weten dat er cameratoezicht kan zijn, zodat u geen strafbaar feit pleegt. U kunt hierover in het huishoudelijk reglement of het contract een passage opnemen, zodat uw medewerkers op de hoogte zijn.

Minder kostbaar maar wél effectief: bouwkundige maatregelen als kluizen, sleutelkastjes en spiegels in de zaak.

“Ik deed het vooral uit ontevredenheid. Mijn salaris was matig en mijn baas deed vaak heel kortaf. Tijdens het werk zei hij alleen maar wat ik fout deed. Ik werkte keihard, bleef vaak langer, maar kreeg nooit een compliment. Daar heb ik dus zelf maar voor gezorgd.”



Download voorbeelden van een huishoudelijk reglement en de ‘verklaring huishoudelijk reglement’ op www.ccv-veiligondernemen.nl/interne-criminaliteit.

Als het dan toch gebeurt

Herkent u enkele signalen? Dan wil dat nog niet zeggen dat er ook daadwerkelijk fraude wordt gepleegd. Dit moet eerst onderzocht worden. Het is daarbij zaak de feiten (bewijzen) op tafel te krijgen en de mogelijke dader te achterhalen.

Onderzoek

Het hangt af van de situatie in het bedrijf welke methode en middelen daarbij gehanteerd kunnen worden. Eén van de mogelijkheden is de zaak zelf op te pakken: u kunt controles uitoefenen, eventuele videobeelden bekijken, kassastaten uitdraaien of een persoonlijk gesprek aangaan met de medewerker in kwestie. Een tip is om vaste patronen, zoals pauzes, te doorbreken. Dat kan heel wat informatie opleveren. Bedenk echter wel dat u bij eigen

onderzoek zelf zeer nauw bij de zaak betrokken raakt en fouten kunt maken. U kunt ook de hulp inroepen van specialisten, zoals een recherchebureau, de politie of mystery-shoppers. Dan heeft u minder emotionele betrokkenheid. Professionals kunnen de zaak op een efficiënte en doelgerichte manier afhandelen.

Waarschuwing

Spreekt u een werknemer aan op zijn (wan)gedrag? Dan is het verstandig dit schriftelijk vast te leggen. Een officiële waarschuwing kan bewaard worden in het personeelsdossier. Bevestig gemaakte afspraken/getuigenissen op papier en laat deze ondertekenen door de betreffende werknemer.



Het kan raadzaam zijn een arbeidsjurist in te schakelen, zodat u weet wat u precies moet vastleggen. Bij ernstigere incidenten beschikt u dan over juridisch bewijsmateriaal om tot arbeidsontbindende voorwaarden te komen.

Boete of schadevergoeding

U kunt uw werknemer ook een boete opleggen of een schadevergoeding eisen. Voor het opleggen van een boete dient er wel een clausule opgenomen te zijn in het arbeidscontract. Hierin moet ook zijn vastgelegd dat deze sanctie bij interne criminaliteit toegepast mag worden. De boete mag niet hoger zijn dan een halve dag loon per week en gaat verplicht naar een fonds voor de werknemers. Een boete en een schadevergoeding mogen nooit tegelijkertijd worden opgelegd. Een schadevergoeding kunt u met voeging in een strafproces of via een civielrechtelijke vordering opeisen.

Ontslag

Wanneer de arbeidsverhouding door interne criminaliteit zo sterk verstoord is dat voortzetting van de samenwerking niet meer mogelijk is, kunt u overgaan tot een ontslagprocedure. De snelste weg met de laagste kosten voor u als werkgever, is de medewerker zelf ontslag laten nemen met/zonder terugbetaling van

de schade. U dient de medewerker hierbij een verklaring te laten tekenen, waar het liefst met nog iemand bij aanwezig is. U hoeft in deze verklaring niet de reden van het ontslag op te nemen. Wanneer u als werkgever het dienstverband wilt beëindigen, dan kunt u via het UWV WERKbedrijf een ontslagvergunning aanvragen. Een andere mogelijkheid is ontbinding van het contract door de kantonrechter wegens gewichtige redenen. U kunt ook overgaan tot ontslag op staande voet. Wanneer u een procedure wilt opstarten met strafrechtelijke vervolging, kunt u het beste direct aangifte doen bij politie.

MAATREGELEN BIJ GEDWONGEN ONTSLAG

- Sleutels innemen.
- Bedrijfskleding inleveren.
- Overige eigendommen van het bedrijf innemen.
- Wachtwoorden verwijderen.
- Deurcodes wijzigen.
- Cilinders van sloten vervangen.
- Geheimhoudingsverklaring laten tekenen.



Meer informatie over voegen in het strafproces vindt u op de website van het ministerie van Veiligheid en Justitie: www.rijksoverheid.nl.



Bij de politie kunt u (digitaal) aangifte doen: www.politie.nl of 0900-8844.

Nazorg

De impact van interne criminaliteit op u als werkgever en op de collega's kan groot zijn. Naast de economische schade kan ook op emotioneel gebied een hoop ellende veroorzaakt worden. Denk alleen maar aan de sfeer wanneer het vertrouwen ondermijnd is.

Praat erover

Belangrijk is om de gebeurtenissen niet in de doofpot te stoppen; dat verergert de sfeer alleen maar. Praat met uw medewerkers over wat er gebeurd is en laat iedereen zijn gevoelens uiten. Hoe moeilijk dit ook is voor de betrokkenen, het zal zeker zorgen voor meer onderling vertrouwen. Een eerste stap naar een situatie waarbij iedereen zich weer positief betrokken voelt bij het bedrijf.

Vormgeving: VormVijf
Fotografie: Pallieter de Boer

© Het CCV, september 2013

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door met partners integrale aanpakken te ontwikkelen en een brede implementatie van deze aanpakken te bevorderen. Het CCV zorgt voor ondersteuning en afstemming op maat, gericht op de lokale praktijk. Zo begeleidt het CCV winkelgebieden bij het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) en biedt kleine bedrijven gratis een veiligheidsscan en advies over veiligheidsmaatregelen (aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven).



Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
www.ccv-veiligondernemen.nl

Stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door het stimuleren van publiek-private samenwerking, actieve kennisdeling van de veiligheidspraktijk en kwaliteitsontwikkeling van instrumenten en regelingen.

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

