



0
tweets
tweet

Gegevens ontvanger

Naam ontvanger:

Email ontvanger:

Jouw gegevens

Naam:

Email:

Herken de dader

[home](#) | 06 sep 2007 | Haitske van de Linde |



Fraude door medewerkers is een immens probleem, goed voor een verlies van bijna 3 miljard euro per jaar. En daar zitten nog niet eens de verliezen van overheden, instellingen en scholen in verrekend. Maar, voor u wijst naar de schoonmaker of beveiligder: u bent de grootste dief. Ja, dat leest u goed, u.

Managers, bedrijfsleiders, directeuren en andere leidinggevendenden vormen met 30 procent de hoofdmoot van de daders, aldus Pieter IJfs van Hoffmann Bedrijfsrecherche. Dat is toch niet misselijk. Een andere opvallend gegeven is dat zeven van de tien daders al langer dan vijf jaar in dienst is. 35 procent valt zelfs in de 'ouwe getrouwe' groep van langer dan elf jaar in dienst. Eén op zes is zelfs al meer dan 21 jaar in dienst. De nestor van de afdeling dient dus ook in de gaten gehouden te worden, niet alleen die opvallend ambitieuze jongeling van sales. Volgens onderzoeker John Warrink van B&W Onderzoek en Advies zijn fraudeurs vaak te herkennen aan het feit dat ze alle interne procedures op hun duimpje kennen: ze moeten immers weten hoe regeltjes ontdoken kunnen worden.

Maar, hoe herkent u nu fraude? Of, als u één van die drie frauderende managers bent, waar gaat úw baas op letten na lezing van dit artikel? Dit zijn de meest voorkomende signalen dat er iets mis is in uw bedrijf of op uw afdeling.

De 'ik over me wel op' techniek

Geloof het of niet, maar die collega die altijd voor anderen klaarstaat en nooit te beroerd is om een klusje op te knappen, zou wel eens niet zo'n barmhartige Samaritaan kunnen zijn. Medewerkers die vrijwillig onaangename zaken op zich nemen, zoals vuilafvoer verzorgen, schoonmaken na werktijd, en dergelijke, verdienen extra aandacht. Personeel dat zichzelf wegcijfert ten gunste van collega's door hun taken tijdens lunch- en koffiepauzes over te nemen, dat klinkt goed toch? Maar vergeet niet dat die tijd ook gebruikt kan worden voor het legen van kassa's, het helpen van eigen klanten of het klaarzetten, respectievelijk inladen van goederen in de eigen auto. Fraudeurs kenmerken zich door opvallend, afwijkend gedrag. Niet willen delegeren, het afbreken van telefoongesprekken, het houden van slechts korte vakanties en het afsluiten van alles, in tegenstelling tot de rest van de medewerkers, kunnen fraudesignalen zijn. Delegeren of afwezigheid kan immers tot ontdekking leiden.

De 'su voorraad is mi voorraad' fraudeur

Als aanwijsbare vermissingen, zonder administratieve verantwoording, voor het gemak als derving worden verklaard, is waakzaamheid geboden. Datzelfde geldt als in- of externe controle vaak voorraadverschillen of procedurefouten aan het licht brengt. Net als een onverklaarbare stijging van voorraadverschillen in bepaalde attractieve productgroepen. Producten die qua soort zeer gewild, duur of klein, dan wel een combinatie daarvan zijn. Een andere aanwijzing is als er sprake is van een ongecontroleerde goederenstroom tussen filialen. Helemaal met argumenten als: "Dit is een spoedzending en die ga ik heus later nog administratief verwerken."

Als u een onverklaarbare stijging in retourgoederen of een stijging van creditnota's kunt koppelen aan de aanwezigheid of het handschrift van een bepaalde medewerker, kunt u beter op uw qui-vive zijn. Datzelfde geldt als u het veelvuldig crediteren en retourneren kunt verbinden aan aantrekkelijke producten.

Oneerlijke concurrentie of bedrijfsspionage

Een ander heel vervelend fraudepunt is de bedrijfsspionage. Waar kunt u dat nou aan merken? Als offertes vaker dan normaal afspringen. Vaak volgt dit op een paleisrevolutie, waarbij een aantal cruciale personeelsleden de zaak hebben verlaten en voor zichzelf zijn begonnen. Na hun vertrek denkt u de situatie onder controle te hebben, maar zij hebben mogelijk een medestander in het bedrijf achter gelaten die informatie lekt, waardoor buitenstaanders goed op de hoogte blijven.

Andere signalen zijn dat de concurrent technische innovaties, plannen en recepturen kent, fusiebesprekingen of overnameplannen die uitlekken. Commerciële gegevens, omzetgegevens, klantenlijsten en inkoopgegevens die opeens 'buiten' bekend blijken te zijn. U moet ook twee keer nadenken als geruchten omtrent de gevoeligheid van uw personeel voor het verstrekken van interne informatie tegen betaling of uit rancune hardnekkig de kop op blijven steken. Andere redenen tot zorg zijn het verlies van klanten, zonder duidelijke verklaringen of onverklaarbare omzetsdalingen.

De 'ene hand wast de andere' methode

Dit is een heel gevaarlijke categorie. Uw klanten en leveranciers zijn hier namelijk bij betrokken. Alertheid is geboden als u ter ore komt dat bij bepaalde personeelsleden flinke kortingen mogelijk zijn. Een waarschuwing is ook als een aankoop bij bepaalde verkopers niet tot verstrekking van een kassabon leidt. Een aanwijzing dat de klant in het complot zit: per se willen wachten op de 'favoriete' verkoper, terwijl deze een andere klant aan het helpen is en er andere vakbekwame verkopers zijn. Wat ze gaan doen? De verkoper brengt bijvoorbeeld een barcode van een goedkoop artikel op zijn pols aan en scant deze barcode, terwijl duurdere artikelen voor de te lage prijs aan bevriende 'koper' worden meegegeven. Of bijvoorbeeld meerdere keren goederen retour brengen met dezelfde bon en de opbrengst delen. Of op gelijke wijze verpakte spullen van verschillende kwaliteit en prijs aanslaan voor de laagste prijs. Wat ook kan is diverse goederen aan koper meegeven waarbij de verkoper slechts het goedkoopste artikel langs de scanner haalt. Natuurlijk worden wel de wavers en andere beveiligingsmiddelen verwijderd. Nog brutaler is om een diefstal

door bekenden te laten uitvoeren en tijdens het afgaan van het alarm bij de uitgang een bevriende collega een 'tascontrole' te laten uitvoeren, waarbij uiteraard niets wordt aangetroffen.

De 'ik zie het door de vingers' fraude

Verkopers die vaker dan gemiddeld valse of gestolen creditcards of documenten hebben geaccepteerd zijn de moeite van het nader onderzoeken waard. Vaak is namelijk sprake van samenwerking met de aanbieder. In ruil voor acceptatie van de valse card mag de verkoper zelf een extra bedrag toevoegen aan de nota. Dit verschil kan hij vervolgens cash aan de kassa onttrekken, zonder dat er sprake is van kasverschil.

Het 'we kunnen er toch niets meer mee' excuus

Dat is het verkopen van overtollige bedrijfsmiddelen, oude metalen, pallets en 'afgekeurde' handelsgoederen door één medewerker, zonder enige vorm van administratie. Vaak wordt dan gezegd dat de opbrengsten bestemd zijn voor het 'personeelspotje' of voor overwerk. Niks van waar natuurlijk.

De 'fengshui' aanpak

De 'verstopper' slaat de zaken die hij van plan is uit het bedrijf mee te nemen tijdelijk ergens op. Veel gebruikte locaties zijn bijvoorbeeld de omgeving van een uitgang of bovenop verlaagde plafonds in bijvoorbeeld toiletten. Heeft u achterdeuren of zijdeuren die tegen de voorschriften in steeds weer ontgrendeld worden aangetroffen? Dan zou u wel eens een dief in uw personeelsbestand kunnen hebben.

de 'T.E.A.B.' dief

Een hoge omloopsnelheid van bedrijfsgoederen met 'leuk voor thuis' gehalte is altijd verdacht. Net als het aantreffen van aanbiedingen uit uw eigen assortiment op advertentieboarden in supermarkten e.d. met uitsluitend een telefoonnummer, al dan niet van eigen personeel. Met name 06-nummers verdienen extra aandacht.

De 'verdoezelaar'

Het in stand houden van rommelige en vervuilde opslagplaatsen, ondanks veelvuldig opdracht geven tot orde en netheid is ook een fraudesignaal. Net zoals het regelmatig aantreffen van lege verpakkingen in het magazijn, verstopt tussen andere wel gevulde verpakkingen, of als u ze aantreft in het magazijn, in de winkel, of op en onder stellingen. Een verhoogde frequentie van mancommeldingen van aangeleverde goederen, mogelijk gekoppeld aan het feit dat deze manco's steeds door dezelfde medewerkers worden geconstateerd, ondanks dat meerdere personeelsleden aan ontvangstcontrole doen, is ook geen zuivere koffie.

De 'even een frisse neus halen' smoes

Nog eentje om op te letten: medewerkers die opvallend vaak een excuus zoeken om 'even buiten de zaak' te zijn en dan met spullen onder hun arm naar buiten lopen.

De 'ik loop achter' valkuil

Mocht het bedrijf te maken hebben met collectieve sluiting, bijvoorbeeld met kerst of de bouwvak, dan wordt het door de fraudeur geleden 'verlies' vaak in de periode na de 'gedwongen' vakantie ingelopen en hersteld. Het gevolg is een nadrukkelijke stijging van uw verliezen in deze periode.

De 'sorry, vergeten...' truc

Als uw personeel zonder verklaring basisinstructies, zoals bijvoorbeeld het dagelijks afstorten van kasgelden bij de bank, niet opvolgt, dan is het de moeite waard om eens extra te controleren. Ook het ogenschijnlijk 'vergeten' van dagelijkse, belangrijke werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het inschakelen van het alarm, het afsluiten van deuren of het opbergen van kostbare eigendommen in speciale kasten door het eigen personeel, is een waarschuwing. Zeker als dit prompt wordt gevolgd door een inbraak of een ramkraak. Een ander signaal is een personeelslid dat 'vergeet' melding te maken van vermissingen of andere afwijkende gebeurtenissen of iemand die bij herhaling het 'slachtoffer' wordt van een 'ongelukkige samenloop van omstandigheden'.

Een eigen bedrijf van uw geld

Het aantreffen van branchevreemde producten in uw zaak kan duiden op de aanwezigheid van 'een eigen winkel in de winkel'. Voor eigen rekening van een of meer medewerkers worden contant ingekochte zaken aan de man gebracht. Een andere leuke is het 'openen' van het bedrijf terwijl het sluitingstijd is. Deze 'openingen' zijn dan ten behoeve van rondleidingen aan familie, vrienden of andere 'derden'. Als controles van openings- en sluitingstijden afwijkingen vertonen, zoals extreem vroeg openen of juist extreem laat sluiten, al dan niet gekoppeld aan bepaalde dagen van de week, dan kan dat erop duiden dat er verkocht wordt, zonder dat u daar plezier aan beleeft. Een ander signaal is als reguliere afnemers zich beklagen over oneerlijke concurrentie.

De 'buiten de deur' fraudeur

Signalen die duiden op werkzaamheden bij anderen tijdens ziekte zijn bijvoorbeeld het niet bereikbaar zijn, een vast patroon van ziekte hebben, of geen klachten over korting op het salaris. Dit kan zowel in dezelfde branche, als als tijdelijke oproepkracht plaatsvinden. Als u onbekende bonnenboekjes aantreft in bestelauto's, waarbij meestal ook de duplo bonnen ontbreken, dan is er iets vreemds aan de hand. Datzelfde geldt als u hoort dat de aflevering van uw producten op abnormale tijdstippen plaatsvindt of als uw exclusieve producten op branchevreemde locaties te koop zijn tegen sterk gereduceerde prijzen.

Surfen in de baas z'n tijd

Als bezoeken aan pornografische sites of telefoonnummers aan de orde zijn of er sprake is van doorlopend surfen op uw kosten, dan kunt u een plotselinge stijging van telefoon- of internetkosten krijgen.

ZIEK?!

Ziekmeldingen volgens een bepaald patroon, volgend op een gebeurtenis, tijdens vakantie of gecombineerd met de vakantie van de kinderen, mooi weer, sportevenement of altijd voor of na een weekend, zijn zeer zeker reden tot zorg.

Fraude met de klok

Als klanten klagen over het uitblijven van een bezoek door een vertegenwoordiger, ondanks dat gerapporteerd is dat dit heeft plaatsgevonden, dan zou u wel eens met een gevalletje 'tijd-fraude' te maken kunnen hebben.

De 'personeelskorting voor familie'

Korting geven aan uw personeel is een leuk gebaar, maar als er geen of onvoldoende controle of administratie op is, kan het uitlopen op een onweerstaanbare verleiding. Zo kan het lucratief zijn om ogenschijnlijk geretourneerde goederen te crediteren en daarna als personeelsaankoop aan te slaan. Zo kun je het verkregen kortingbedrag ongestraft aan de kassa onttrekken. Een onverklaarbare

stijging van de personeelsaankopen kan ook duiden op handel of fraude met creditboekingen. Veelvuldig gebruikmaken van de personeelsaankopenregeling, ook op naam van collega's, duidt op een eigen handel en concurrentievervalsing. Het juist niet gebruik maken van de personeelsaankopenregeling kan betekenen dat het personeel geen belangstelling heeft voor uw waar, maar ook dat meenemen zonder betaling nog goedkoper is.

Van ruilen komt huilen

Ruilen en retourneren zijn bijzonder fraudegevoelige momenten. Wat denkt u bijvoorbeeld van de volgende signalen: makkelijk ruilen, zonder bon, is mogelijk. Klanten ruilen of retourneren goederen met voor het bedrijf onbekende kassabonnen of facturen. Of reparaties, je moet ze de kost niet geven waarbij reparaties kunnen worden afgehaald tegen een 'geef maar zoveel' tarief. Een personeelslid dat geregeld 'speciale aanbiedingen' heeft, waarop hij ongevraagd bepaalde klanten attent maakt is zorgwekkend. Zeker als die 'speciale aanbiedingen' na werktijd bij afnemers thuisbezorgd worden en contante betaling vereist is. Ook zeer duister is het als hij bij klanten thuis à contant reparaties uitvoert of apparatuur installeert, dit alles natuurlijk zonder factuur of kwitantie.

Inpakken en wegwezen

Wat denkt u dat er gebeurt als zelf laden door klanten/derden mogelijk is zonder controle bij de uitgang van het terrein of de winkel? Of als afleveringen door eigen of externe chauffeurs niet gecheckt worden? Ook zou u zich achter de oren moeten krabben als 'onbekende' transporteurs of vertegenwoordigers verschijnen zonder afspraak of voor een 'praatje'. Merkwaaardig nietwaar? Of klanten die zich 'abusievelijk' bij de achterdeur van het bedrijf melden. Of als derden, zoals toeleveranciers, afnemers en chauffeurs worden aangetroffen op bedrijfslocaties waar zij niet horen te kunnen komen, prompt gevolgd door melding van manco's die aan de ongeregistreerde bezoeker worden toegeschreven.

De 'spaart u ook zegeltjes?' fraude

De kas, als vanouds een bijzonder kwetsbare plek. Zo betekent een onverklaarbare stijging van het aantal 'vervallen' bonnen, dan wel de 'fout aanslagen' meestal dat er vuil spel gespeeld wordt. Helemaal als een ervaren verkoper zich veelvuldig gaat 'vergissen' tijdens het aanslaan. Als u een stijging van kasverschillen of retouren bemerkt en u kunt deze koppelen aan de aanwezigheid van een bepaalde medewerker, is het tijd voor extra waakzaamheid. Een andere veelgebruikte methode is het 'buiten de kassa om' verkopen van producten waarmee de klant waarschijnlijk niet retour komt, zoals opwaardeerkaarten, fotorolletjes, pasfoto's, batterijen, lensvloeistof, etc. Een signaal is een meer vervallen bonnen, dan wel tussentijdse opening van de kassa door middel van een nul aanslag of aanslagen van kleine bedragen met doel het kasoverschot af te romen. Verkopen 'buiten de kassa om' gebeurt meestal in bedragen die eindigen op 95 cent. Vaak is in de omgeving van de kassa dan een bakje 'stuivers' aanwezig.

Wanneer u uw ogen en oren goed open moet houden? Bij uitsluitend kasverschillen in 'ronde' bedragen. Maar u moet ook waakzaam zijn als er nooit een kasverschil is, dat is statistisch gezien namelijk niet reëel. Kasoverschotten duiden vaak op de tijdelijke onmogelijkheid voor de fraudeur om niet aangeslagen geld uit de kassa te halen. Een abnormaal hoge noodzaak tot wisselen van kassageld en daarbij meer geld aan de kassa onttrekken dan daadwerkelijk gewisseld wordt, heeft vaak tot doel het frauduleus gecreëerde kasoverschot af te romen.

De 'zelfs het thuisfront vindt het gek' dief

Hierbij gaat het om subjectieve waarnemingen, dat is natuurlijk lastig. Toch zou u er verstandig aan doen eens extra te gaan controleren als zelfs via het thuisfront van personeelsleden of derden anonieme meldingen blijven komen. Ook is het een waarschuwing als één of meer personeelsleden opeens een onverklaarbaar hoog uitgavenpatroon hebben. Personeel dat steeds (als eerste) in het bezit is van de nieuwste, duurste en meest trendy artikelen, zonder dat zij dit, eventueel, bij u met

korting hebben gekocht, verdient extra aandacht. Een andere leuke manier is het 'lenen' van producten of gereedschap van het bedrijf, natuurlijk zonder goede registratie. In sommige gevallen spelen uiterlijke kenmerken een rol. Deze komen het meeste voor bij 'prestige' daders en zij zijn te herkennen aan het bezit van bedrijfssleutels of een keycard met algehele autorisatie. De 'prestige' dader ontleent status aan elke stap waarbij zijn sleutelbos nadrukkelijk 'rinkelt'.

Wie controleert de controleur?

Als laatste een hele belangrijke, maar veel te vaak vergeten regel. Gelegenheid maakt de dief en onverenigbaarheid van functies bij één en dezelfde persoon kan tot fraude leiden. Immers: indien iemand slechts zichzelf controleert, hoeft hij geen ontdekking te vrezen.

Fraudesignalen met dank aan B&W Onderzoek en Advies.

Trefwoorden: geen

Gegevens ontvanger

Naam ontvanger:

Email ontvanger:

Jouw gegevens

Naam:

Email: