

Over Stichting FAD:

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) ondersteunt in het algemeen activiteiten die gericht zijn op het vergroten van de integriteit van de detailhandel. Meer in het bijzonder is de stichting de onafhankelijke toezichthouder en beheerder van het Waarschuwingsregister. Met behulp van het Waarschuwingsregister kunnen werkgevers de integriteit van sollicitanten nagaan en voorkomen dat fraudeurs (opnieuw) schade aanrichten.

Contact:

Stichting FAD
Overgoo 13
2266 JZ Leidschendam

T - 070 444 2587
E - info@stichtingfad.nl
w - www.stichtingfad.nl

JAAAR
VERSLAG

fad
register

FAD

JAAARVERSLAG

1923

fad
register

Fraude aanpak in de detailhandel

2023

JÄÄRVERSLÄG



Inhoudsopgave

123

fad
register

Voorwoord - pagina 4

De detailhandel in 2023 - pagina 6

- 1. Ontwikkeling van het register - pagina 10**
 - 1.1 Aantal registraties - pagina 12
 - 1.2 Screening - pagina 13
 - 1.3 Treffers - pagina 14

Het Waarschuwingsregister is een belangrijk instrument in het fraudepreventiebeleid binnen de detailhandel. Het register helpt de werkgever om interne fraude buiten de deur te houden.



- 2. Fraudepreventie - pagina 16**
- 3. Winkelveiligheid in beeld - pagina 18**
- 4. Faillissementen - pagina 20**
- 5. Brancheloketten - pagina 22**
- 6. Supermarktbranche - pagina 28**
- 7. Het doen van aangifte - pagina 30**
- 8. ICT - pagina 32**
- 9. AVG en Datalekken - pagina 34**



- 10. Voorlichting, vragen en publicaties - pagina 36**
- 11. De auditcommissie - pagina 38**
- 12. Klachtenbehandeling - pagina 42**
- 13. Bestuur - pagina 46**
- 14. Stichting Fraude Aanpak Detailhandel - pagina 48**
Directe aansluitingen - pagina 50

VOORWOORD

Joop Atsma, Voorzitter Stichting Fraude Aanpak Detailhandel



Nederland heeft prachtige historische centra. Winkels en winkelstraten zijn voor deze centra van levensbelang: samen met horeca vormen ze de belangrijkste reden voor bezoek. Winkels maken onze steden, dorpen en wijken vitaal, sfeervol en leefbaar.

De detailhandel is ook belangrijk voor de economie: er zijn 82.000 winkels in Nederland, die werk en inkomen bieden aan 880.000 mensen. In 2022 was de totale winkelomzet in fysieke winkels en hun webshops 122 miljard euro. Web-only en ambulant zijn in dat bedrag niet inbegrepen.



In 2023 is de omzet in de detailhandel voor het eerst in 10 jaar tijd gedaald. Dit komt vooral door de sterke terugval in het non-food segment (bijna de helft van de totale winkelomzet). Winkeliers hebben te maken met hogere huren, inkoop- en energieprijzen en personeelstekorten. Vooral het laatste zet een rem op verdere groei. Maar de detailhandel staat in toenemende mate ook voor uitdagingen als winkeldiefstal en andere vormen van criminaliteit.

Dit vraagt om aandacht: voor de stadskernen en de economie moet fysiek en online winkelen aantrekkelijk blijven voor consumenten.

In 2005 is het FAD-register van start gegaan. Inmiddels is het Waarschuwingsregister bijna 20 jaar actief. Uit de cijfers in dit jaarverslag blijkt dat het werk van de FAD ervoor zorgt dat de schade als gevolg van interne fraude sterk wordt teruggedrongen. De werking van het register betekent immers dat de schade in het bedrijf waar de fraude plaatsvindt wordt beperkt en voor de toekomst wordt voorkomen bij andere deelnemers. Het register heeft een dubbele werking: preventief en repressief.

In 2023 kwam het aantal registraties in het FAD-register uit op 405. Nadat het aantal registraties de afgelopen jaren daalde, is het percentage nu weer terug op het niveau van voor de COVID-periode. Dit baart de sector zorgen.

En er speelt nog meer. Thema's waar de detailhandel in 2024 mee te maken zal gaan krijgen zijn naar verwachting hervorming van de arbeidsmarkt, duurzaamheid en helaas ook agressie en geweld op de winkelvloer. Genoeg om mee aan de slag te gaan en het werk van de FAD voort te zetten.

*Joop Atsma,
Voorzitter Stichting Fraude Aanpak Detailhandel*

DE DETAILHANDEL IN 2023

Korte terugblik op het jaar 2022. Op weg naar 2023.

Voordat we terugblikken op het afgelopen (retail)jaar, een korte terugblik op de voorafgaande periode. Het jaar 2022 gaat vooral de boeken in als het jaar waarin – eindelijk – afscheid werd genomen van de laatste Corona-maatregelen. De aangepaste openingstijden, mondkapjes en 1,5 meter afstand bleven achter in 2022, waardoor het jaar 2023 werd begonnen zonder beperkende maatregelen. Een mooie en gewenste stap vooruit. Toch was er ook reden tot zorg. Zo kenmerkte het einde van 2022 zich met een historisch hoge inflatie en een extreem laag consumentenvertrouwen. Over heel 2022 genomen lagen de prijzen gemiddeld 10% hoger t.o.v. het jaar ervoor en daalde het consumentenvertrouwen in oktober tot een dieptepunt van -59. (het gemiddelde de afgelopen 20 jaar was -9).

Verkoop gedaald, toch omzetsijging

De omzetcijfers van het CBS (bron 1, CBS) laten zien dat de detailhandel in 2023, voor koopdagen gecorrigeerd, 5,6% meer heeft omgezet dan in het jaar 2022. De omzet in non-food groeide met 3,5% en de omzet van foodwinkels groeide met 7,7%. Ondanks deze stijgingen lag het verkoopvolume 2,4% lager dan het jaar ervoor. Deze toename zit vooral in hogere prijzen. (Tabel 1 CBS)

Hoe zit het met online aankopen?

In 2023 is het aantal Nederlanders dat online aankopen deed gelijk gebleven. Volgens Thuiswinkel.org (bron 2, Thuiswinkel.org) is er in totaal € 34,7 miljard online uitgegeven. Dit is een groei van 3% ten opzichte van 2022. Het aantal aankopen is gestegen met 1%. De online groei wordt vooral verklaard door de aanschaf van diensten. Aankopen van- en online bestedingen

aan producten zijn nagenoeg gelijk gebleven. Opvallend is de cross-border groei. De bestedingen zijn gestegen met 13% en het aantal aankopen met 17%, wat goed is voor 40 miljoen aankopen. De Nederlandse consument gaf in 2023 12% van zijn totale online bestedingen cross-border uit. Duitsland staat daarbij op nummer 1, maar ook China scoort hoog. Categorieën waarin buiten Nederland wordt gekocht zijn vooral DIY, home & living en kleding. In de manier waarop aankopen worden gedaan is niet veel veranderd. Nog steeds wordt ongeveer de helft van de aankopen via desktop/laptop gedaan. Het gebruik van de smartphone is ook wederom iets toegenomen, naar 35%. Als betaalmethode wordt iDeal nog steeds het meest gebruikt.

Inflatie en consumentenvertrouwen

De inflatie bereikte in 2022 dubbele cijfers, maar vlakke in 2023 af naar zo'n 3,8% (bron 3, CBS).

Net als in 2022 speelden in 2023 vooral de prijsontwikkelingen van voeding en energie een grote rol ten aanzien van de inflatie. Voeding was vorig jaar gemiddeld 12,1% duurder dan een jaar eerder. De voedingsmiddelen met de grootste prijsstijging in 2023 waren suiker (35,2%) en olijfolie (20,7%). De prijzen van een etentje buiten de deur namen ook toe. Restaurants en cafés waren in 2023 gemiddeld 8,8% duurder dan een jaar eerder. Daarentegen gingen de extreem hoge energieprijzen van een jaar eerder weer in de richting van het redelijke, en waren ze gemiddeld 37% lager dan in 2022. Het extreem lage consumentenvertrouwen dat in december 2022 nog uit kwam op -49 kwam in december 2023 uit op -29. Ook hier was een verbetering zichtbaar (bron 4, CBS).

Spanning op de arbeidsmarkt

De spanning op de arbeidsmarkt nam in 2023 licht af, maar bleef hoog (bron 5, CBS). Het derde kwartaal van 2023 was het vijfde achtereenvolgende kwartaal met minder vacatures dan in het kwartaal ervoor. Eind september stonden er 416.000 vacatures open. Aan het einde van het derde kwartaal waren er al twee jaar meer vacatures dan werklozen. Er waren op dat moment

zo'n 114 vacatures per 100 werklozen (bron 6, BNR). De combinatie van een krappe arbeidsmarkt en een hoge inflatie leidde tot hogere loonstijgingen. In 2023 lagen de cao-lonen gemiddeld 6,1% hoger dan in 2022. Deze toename is bijna een verdubbeling van de ontwikkeling van het jaar ervoor en daarnaast de grootste in ruim veertig jaar tijd.

Op weg naar 2024

Het jaar 2022 spande de kroon met een historisch hoge inflatie en een extreem laag consumentenvertrouwen. In 2023 vlakten beide (positief) af, maar lagen ze nog steeds niet op het 'vertrouwde' gemiddelde. De spanning op de arbeidsmarkt hield stand, er waren nog steeds meer vacatures dan werkzoekenden en het aantal faillissementen steeg enorm waardoor een aantal grote namen uit het straatbeeld verdwenen, waaronder BCC en Big Bazar.

Thema's waar de detailhandel in 2024 mee te maken zal gaan krijgen zijn naar verwachting hervorming van de arbeidsmarkt, duurzaamheid en helaas ook agressie en geweld op de winkelvloer.

Bronnen

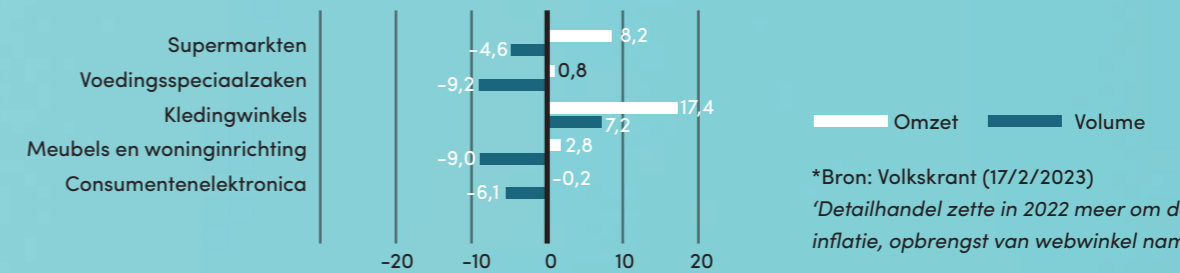
- 1 = CBS (Januari, 2024) Detailhandel zet ruim 4 procent meer om in december.
- 2 = Thuiswinkel.org (Maart, 2024) Nederlandse consument geeft in 2023 online meer uit aan vakanties dan ooit.
- 3 = CBS (Maart, 2024) De Nederlandse economie in 2023.
- 4 = CBS (Maart 2024) Vertrouwen consumenten iets minder negatief in oktober.
- 5 = CBS, Spanning op de arbeidsmarkt.
- 6 = BNR (November 2023) Spanning op arbeidsmarkt neemt af, 114 werklozen per 100 vacatures.
- 7 = CBS (November 2023) Minder verkopen, maar meer omzet voor detailhandel in derde kwartaal.

Omzet deelbranches detailhandel* (Koopdag gecorrigeerd)



Groot verschil bij supermarkten.

Omzet en volume* van de detailhandel per sector in vierde kwartaal, in % t.o.v. jaar eerder





1. Ontwikkeling van het register

In 2023 vielen er 220.000 medewerkers onder de werkingssfeer van het FAD Waarschuwingsregister. Het aantal binnen de detailhandel werkzame personen is over de afgelopen jaren vrij constant. In 2023 mocht de FAD weer een aantal nieuwe deelnemers en leden van het FAD brancheloket verwelkomen.

Een frauderende winkelmedewerker riskeert bij overtreding van de regels voor een periode van één, twee, drie of vier jaar in het register te worden opgenomen. Deze medewerker is daarmee bij een groot deel van de detailhandelssector vrijwel uitgesloten van werk. Dit is een preventieve werking die voorkomt dat een fraudeur bij een ander aangesloten winkelbedrijf doorgaat.

De aanpak van fraude is transparant. Hiermee draagt het werk van de FAD bij aan de werksfeer in de winkel. Ook werknemers met andersoortige contracten op de winkelvloer, waaronder personeel

werkzaam op uitzendbasis, 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.

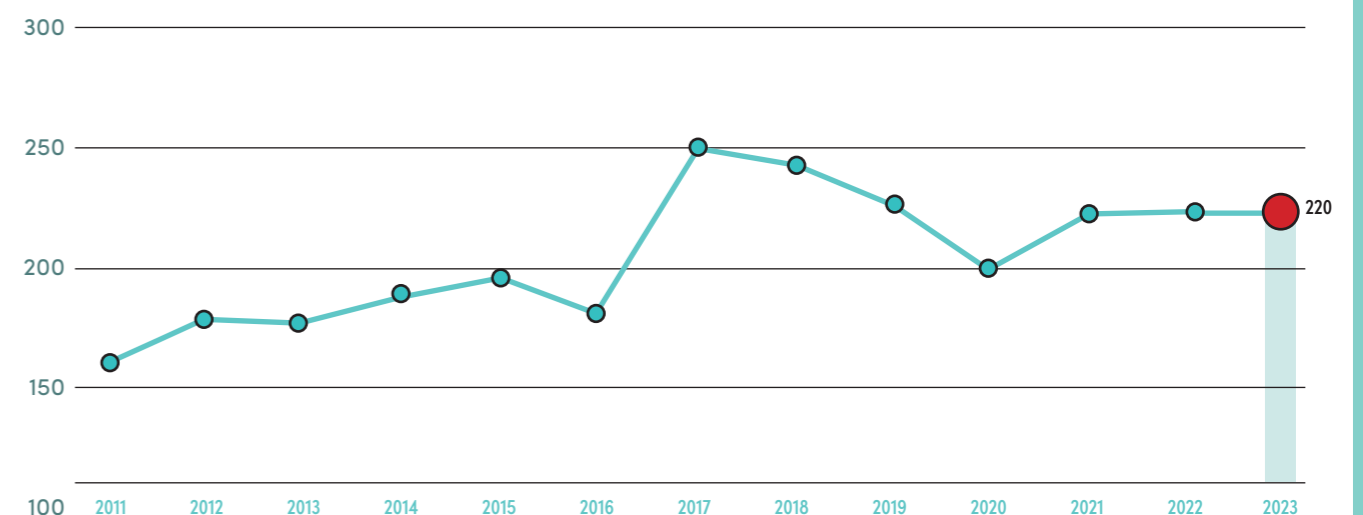
De laatste jaren is de detailhandel actiever op de onlinevraag van de consument in gaan spelen. Daarbij wordt frequent samengewerkt met transportbedrijven. De medewerkers van deze transportbedrijven verrichten diensten voor de FAD-deelnemers, maar vallen niet (direct) onder de werkingssfeer van de FAD.

Met de brancheorganisatie Transport en Logistiek Nederland (TLN) en stichting Waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) zijn op regelmatige basis afstemmingsmomenten en wordt gekeken hoe deze initiatieven elkaar kunnen versterken. Het samen optrekken blijft niet onopgemerkt. Inmiddels wordt de FAD actief benaderd vanuit verschillende sectoren om te onderzoeken of en waar een bundeling van krachten mogelijk is.

Het bestuur van de Stichting FAD stelt jaarlijks de contributiebijdrage vast. De FAD-contributie bestaat uit een deel vaste kosten en een variabel deel. Voor het jaar 2024 is de contributiebijdrage vastgesteld op:

- Vaste kosten van € 2.500,- per deelnemer;
- Variabele kosten van € 0,75 per werknemer met een maximum van € 4.250,-

Medewerkers onder werkingssfeer FAD (Aantallen in duizenden)



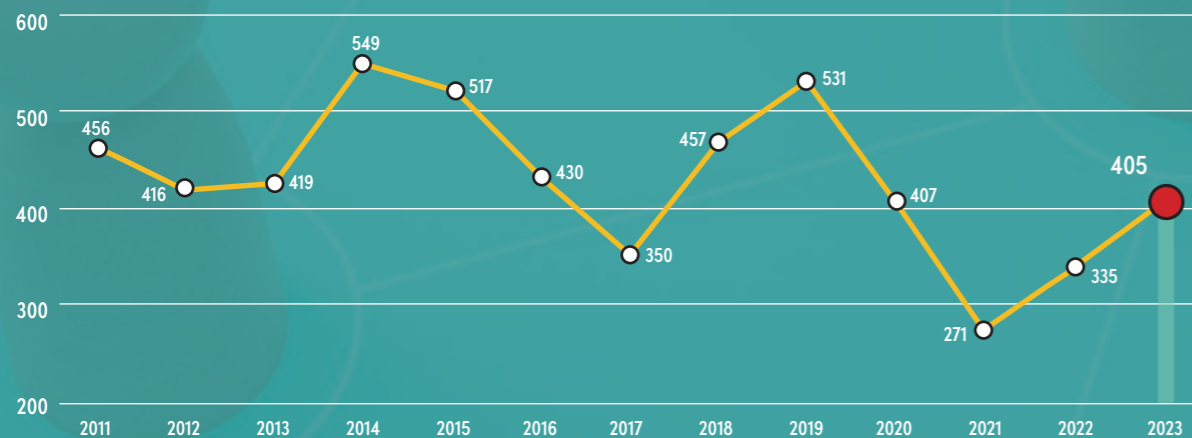
1.1 Aantal registraties

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

In 2023 werden 608 personen door FAD-deelnemers geregistreerd. Hiervan zijn er 405 doorgezet naar het Waarschuwingsregister. Deze flinke toename baart de sector zorgen. Juist de afgelopen jaren leek het aantal interne fraudezaken af te nemen.

De cijfers over 2023 laten zien dat de detailhandel bewuste keuzes maakt op het gebied van bedrijfsvoering en aantallen medewerkers. De vraag naar nieuw personeel binnen de sector is groot, maar het aanbod is beperkt. Een extra reden om het FAD-register consequent in te zetten. Een goed (en preventief) aannamebeleid draagt bij aan een gezonde (detailhandel) sector.

Aantal Registraties



De detailhandel trekt in het FAD-initiatief als sector gezamenlijk op. Ook in 2024 blijft Stichting FAD in contact met haar deelnemers om zo het gebruik van het register te optimaliseren, 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, hoe effectiever de (gezamenlijke) aanpak van interne fraude.

De Stichting FAD adviseert winkelbedrijven die een beroep doen op uitzendbureaus of payroll-organisaties om vooraf afspraken te maken over de toepassing van het register. Dit kan bijvoorbeeld

bij het opstellen van raamcontracten. Het uitzendbureau of de payroll-organisatie kan bij het aanbieden van de vacature door een deelnemend winkelbedrijf melding maken van de mogelijkheid van een check in het Waarschuwingsregister als onderdeel van het sollicitatieproces. De toets mag alleen door de verantwoordelijke medewerkers van het winkelbedrijf zelf worden gedaan.

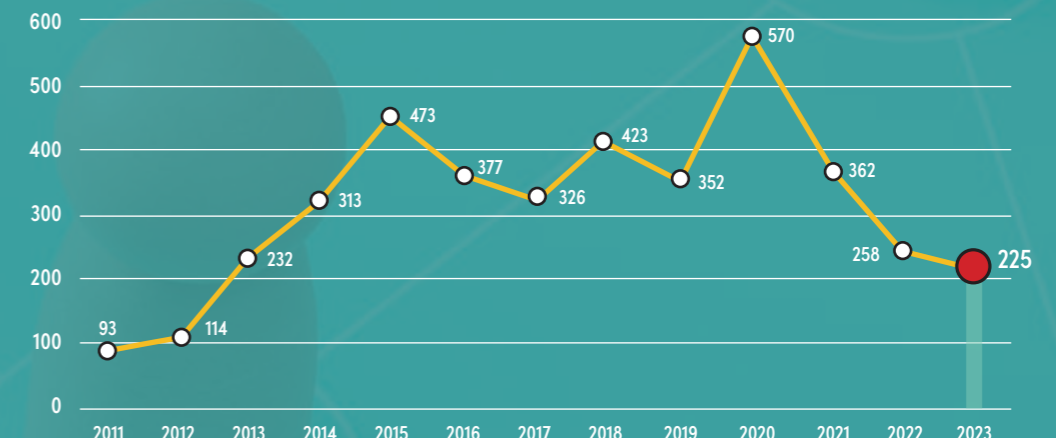
De Stichting FAD geeft ook voorlichting aan wervings- en selectiebureaus en de software-leveranciers van winkelbedrijven die via internet sollicitanten werven. Deze bedrijven krijgen, net als uitzendbureaus, géén rechtstreekse toegang tot het Waarschuwingsregister.

1.2 Screening

In 2023 werd het Waarschuwingsregister ruim 225.000 keer bevroegd. De sector heeft tijdens COVID-19 een onzekere tijd doorgemaakt. Een voorzichtige opstart volgde hierop. Bedrijven hebben deze periode ook zeker benut om de bedrijfsvoering op orde te brengen en bewuste keuzes te maken. Aan de andere kant is er veel werk binnen de sector, maar zijn (goede) werknemers in de huidige markt lastig te vinden.

Geregistreeerde werknemers zijn op de hoogte van het feit dat zij in het register staan. Zij doen vaak al vooraf hun huiswerk of het zinvol is om bij (andere) FAD-deelnemers te solliciteren. Het aantal contactmomenten van werknemers met het FAD-secretariaat was het afgelopen jaar wederom hoog. Met een registratie in het FAD-register blijft het mogelijk met succes te solliciteren in andere sectoren.

Screening (aantal in duizenden)



In 2005 is het FAD-register van start gegaan en kwam het aantal screenings uit op 51.000. Sedertdien is het aantal deelnemers van de FAD sterk gegroeid. De sterke toename in de afgelopen jaren wordt daarnaast veroorzaakt doordat enkele grote deelnemers het toetsingsproces (deels) hebben doorontwikkeld en geautomatiseerd. Steeds vaker kiezen FAD-deelnemers ervoor om in de sollicitatieprocedure een koppeling naar het register in te bouwen. Door het inbouwen van een automatische koppeling naar het register kan pre-employment screening plaatsvinden. Sollicitanten worden

op deze manier (automatisch) in het FAD-register gecheckt. Het een sluit het ander niet uit. Een deelnemer die geautomatiseerd het Waarschuwingsregister 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. Verschillende FAD-deelnemers hebben het afgelopen jaar benut om met een automatische koppeling aan de slag te gaan.

1.3 Treffers

In 2023 lag het aantal treffers bij de controle van een sollicitant in het Waarschuingsregister op 405. Het aantal treffers in 2023 laat een overeenkomst zien met het aantal bevestigingen van het register en de statistieken over de afgelopen jaren.

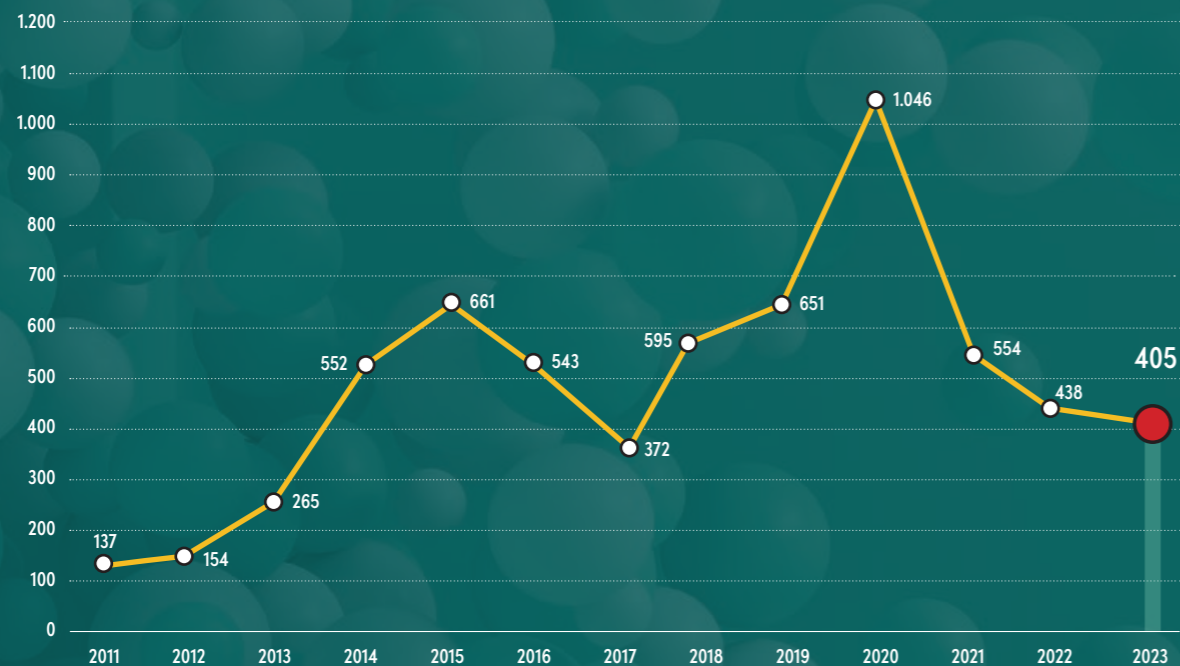
Het Waarschuingsregister vormt bij de FAD-deelnemers over het algemeen een vast onderdeel van de P&O-procedure. Bij veel FAD-deelnemers wordt pre-employment screening toegepast en worden sollicitanten al in de eerste sollicitatieronde gecheckt. Dit voorkomt teleurstelling bij werkgever en sollicitant. Zeker als de werkgever een zero-tolerancebeleid voert is snel duidelijkheid gewenst.

Steeds vaker zien we dat sollicitanten het zekere voor het onzekere nemen door bij het FAD-secretariaat na te vragen of ze in het Waarschuingsregister geregistreerd staan. Het secretariaat van de Stichting FAD wordt wekelijks diverse malen benaderd door mensen die navraag doen naar hun registratie en willen weten tot wanneer deze registratie loopt. Na overlegging van een ID kan een check in het register worden gedaan. Daarnaast is er op regelmatige basis contact met advocaten en hulpverleners (zoals HALT) die navraag doen bij het FAD-secretariaat en vragen om advies in hun aanpak. Het secretariaat beantwoordt deze vragen en kan desgevraagd aangeven of een winkelbedrijf deelnemer is. De data in het register kunnen alleen door bij de FAD aangesloten deelnemers worden gecheckt.

Volgens FAD-protocol en -procedure moet een winkelbedrijf in geval van een treffer deze bij het bedrijf dat de registratie ingevoerd heeft checken. De bevoegde contactpersoon van het bedrijf waar de treffer gemeld wordt, moet 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 zogenaamde 'dubbelgangers' van elkaar te onderscheiden is de referentiecheck vanaf de start van het Waarschuingsregister in 2005 verplicht gesteld. Vaak geeft extra informatie zoals bijvoorbeeld de geboorteplaats al duidelijkheid.

Het protocol van de Stichting FAD biedt geregistreerde personen de mogelijkheid om klacht te doen tegen een registratie in het Waarschuingsregister. 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 tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de FAD-klachtencommissie. De klachtencommissie moet langlopende rechtszaken voorkomen en zorgen voor een laagdrempelige procedure. De uitspraak van de FAD-klachtencommissie is bindend.

Treffers Waarschuingsregister



2. Fraudepreventie



Het **Waarschuwingsregister** is een belangrijk instrument in het fraudepreventiebeleid binnen de detailhandel. 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 adviseert winkeliers 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 af te stemmen en daarmee 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. Van belang is wel de schijn van discriminatie te vermijden. Dit kan door de controle aselekt uit te voeren of door juist altijd iedereen te controleren.

- **Regelmatig intern overleg**

Het thema veiligheid staat binnen organisaties regelmatig op de agenda. Het reguliere werkoverleg en de dagbriefing zijn hier goede momenten 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 deze persoon opname in het Waarschuwingsregister. Dit ongeacht de duur van het dienstverband.

- **Contacten werkgever en medewerker**

Winkelbedrijven geven zich steeds vaker rekenschap van hun sociale rol als werkgever. Problemen in de privésfeer van financiële aard kunnen een negatieve invloed hebben op het functioneren van werknemers. De betrokkenheid tussen werkgever en werknemer is belangrijk en helpt om een oplossing te vinden of 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 dientengevolge 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 belangrijk middel om interne fraude te voorkomen.



3. WINKELVEILIGHEID IN BEELD!



Nadat er in de tweede helft van 2022 geen Corona-maatregelen meer waren voor winkels, liepen de bezoekersaantallen weer langzaam op naar het 'oude' normaal. Gedurende de Corona-periode lag het aantal winkeldiefstallen erg laag.

Er waren minder bezoekers tegelijkertijd in de winkel (1,5 meter afstand en een maximaal aantal klanten per m²) en in sommige gevallen was er extra toezicht in de vorm van beveiligers, die hoofdzakelijk waren ingehuurd voor het handhaven van de maatregelen. Dit had als bijkomend effect dat klanten beter in de gaten werden gehouden en het aantal winkeldiefstallen laag was.

afgelopen jaar hebben er een aantal ingrijpende incidenten plaatsgevonden op de winkelvloer, waar in sommige gevallen wapens en messen werden gebruikt.

Al met al is de winkelvloer de plaats waar maatschappelijke trends samenkomen.

Halverwege 2022 keerde de sector langzamerhand terug naar de 'normale' winkelsituatie en dat was helaas ook direct terug te zien in het aantal winkeldiefstallen. De cijfers waren niet alleen hoog ten opzichte van het jaar ervoor, maar ook vergeleken met de jaren vóór de Corona-perikelen. Deze trend heeft het afgelopen jaar helaas doorgezet, waardoor de aantallen in 2023 nóg hoger waren dan in 2022. Volgens de politie zijn de cijfers de afgelopen 10 jaar nog nooit eerder zo hoog geweest. Een zorgwekkende trend. En dan te bedenken dat er nog niet eens bij alle gevallen van winkeldiefstal aangifte wordt gedaan. Ook dit is een signaal dat zorgen baart. Daar komt bij dat de aangiftebereidheid onder winkeliers afneemt.

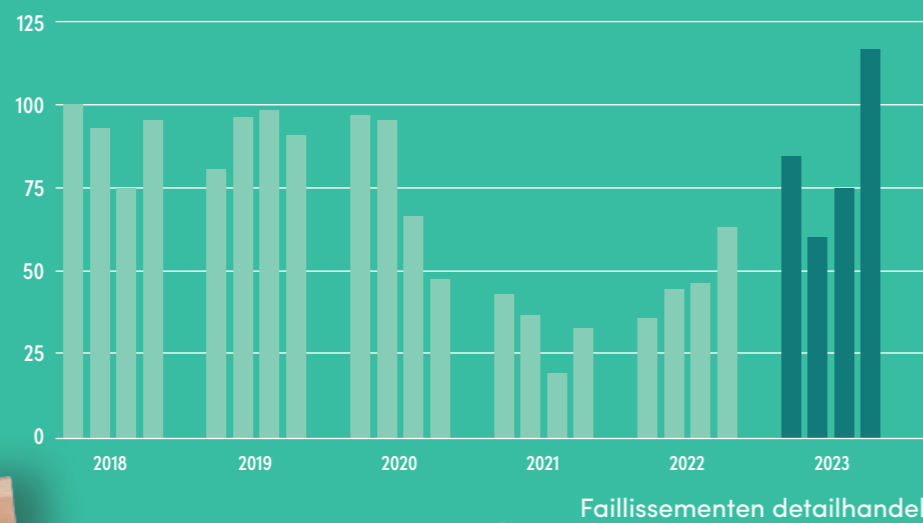
Gelukkig neemt het aantal overvallen in winkels wel af. De pakkans volgend op de 'op heterdaad' situatie is momenteel hoog en werkt goed en dat werkt in het voordeel van de winkelier. Doordat de pakkans elders kleiner is (en de opbrengsten in sommige gevallen groter), ziet de politie een verschuiving naar andere vormen van fraude zoals bankpasfraude. Helaas blijft de impact van een overval heel groot. Ook het

De verharding van de samenleving is daar helaas geen uitzondering op. Overlast, agressie en geweld nemen toe. Het aantal incidenten is de afgelopen jaren gestegen en de mogelijke dadergroep breidt zich steeds verder uit. Dagelijks worden medewerkers geconfronteerd met scheldpartijen, spuugincidenten, dreigen met geweld of zelfs vechtpartijen. Deze negatieve tendens beperkt zich niet langer tot de Randstad of aandachtswijken in steden.

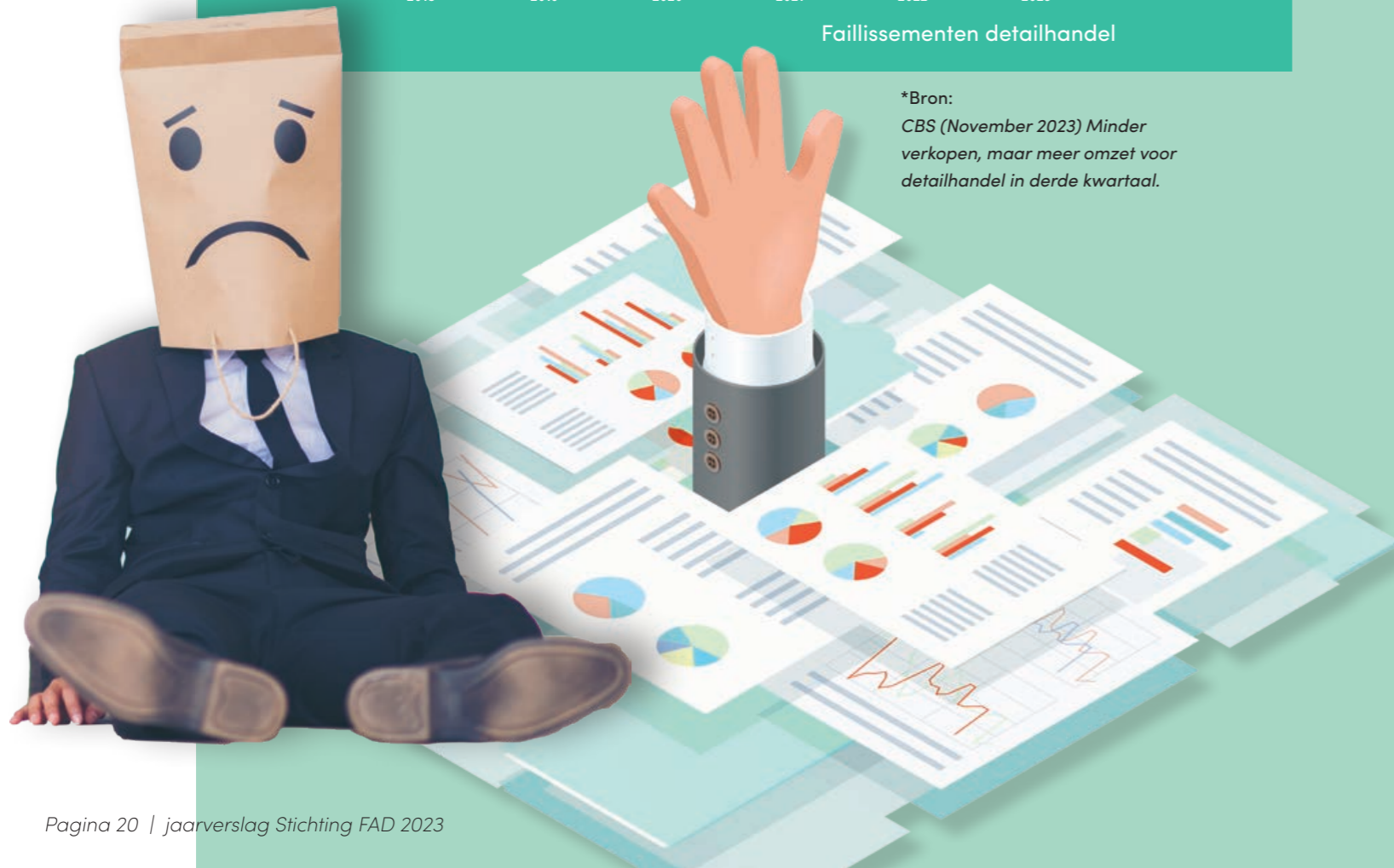
Voor de honderdduizenden medewerkers in de retail leidt deze toename steeds vaker tot een onveilig gevoel op de werkvloer. Maar ook de veilige winkelomgeving voor consumenten staat onder druk. Iets wat de detailhandel momenteel flink bezighoudt en iets waar de sector de komende jaren nog druk mee zal zijn. Samenwerking tussen winkeliers, overheid, OM en Politie is daarbij cruciaal en zal voor volgend jaar bovenaan op de agenda staan. Want voor de detailhandel sector is het simpel: er is geen excuus voor de toename van overlast, agressie en geweld.

4 Faillissementen

Het aantal faillissementen in de detailhandel nam volgens het CBS in 2023 fors toe. Sinds het derde kwartaal van 2021 is er een stijging te zien in het aantal winkelfaillissementen.



*Bron:
CBS (November 2023) Minder verkopen, maar meer omzet voor detailhandel in derde kwartaal.



Sindsdien is het aantal faillissementen zes kwartalen op rij gestegen. In het eerste kwartaal van 2023 werden er 86 faillissementen uitgesproken. Dat is meer dan twee keer zoveel als in dezelfde periode een jaar eerder. In het vierde kwartaal zijn 117 bedrijven in de detailhandel failliet verklaard (bron 7, CBS). Dat is een toename van zo'n 80% ten opzichte van het jaar ervoor. In totaal lag het aantal retailfaillissementen in 2023 op zo'n 300 winkels. Dat het aantal faillissementen hoog was, blijkt ook uit de overall cijfers. Van alle uitgesproken faillissementen in het vierde kwartaal was 13% een bedrijf binnen de detailhandel. De afgelopen vijf jaar is dit aandeel nog nooit zo groot geweest.

De stijging volgt op een opeenstapeling van oorzaken, met de naweeën van de Corona-crisis op de eerste plek, maar kent ook een verklaring vanuit omzet die nog altijd achter is gebleven ten opzichte van de tijd voor Corona. Ook staan ondernemers binnen de sector voor de uitdaging om uitgestelde belastingen en overheidssteun terug te moeten betalen. Daarnaast zijn de loon- en productiekosten flink gestegen. Tenslotte zijn consumenten voorzichtig in hun uitgaven en houden zij de hand op de knip vanwege de hogere prijzen en gestegen rentes.

De lijst met winkelketens die in 2023 in de problemen zijn gekomen is lang, waaronder Shoeby, BCC, Big Bazar, Score, Scotch & Soda, Leonidas en vanMoof. Een aantal vertrouwde namen is inmiddels uit de winkelstraat verdwenen (Tabel 2 CBS).

Afhandeling faillissementen

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 of haar activiteiten stopt. De periode van registratie van 1, 2, 3 of 4 jaar blijft in stand. Na de vervaldatum van de registratie worden de gegevens automatisch uit het register verwijderd.

Per situatie wordt met de betreffende FAD-deelnemer overlegd en bekeken op welke manier de onderliggende fraudedossiers kunnen worden bewaard. Als een winkelketen een doorstart maakt, kunnen de dossiers worden overgenomen door de nieuwe eigenaar/winkelketen. In andere gevallen moeten er afspraken over het beheer van de dossiers worden gemaakt met de curator.

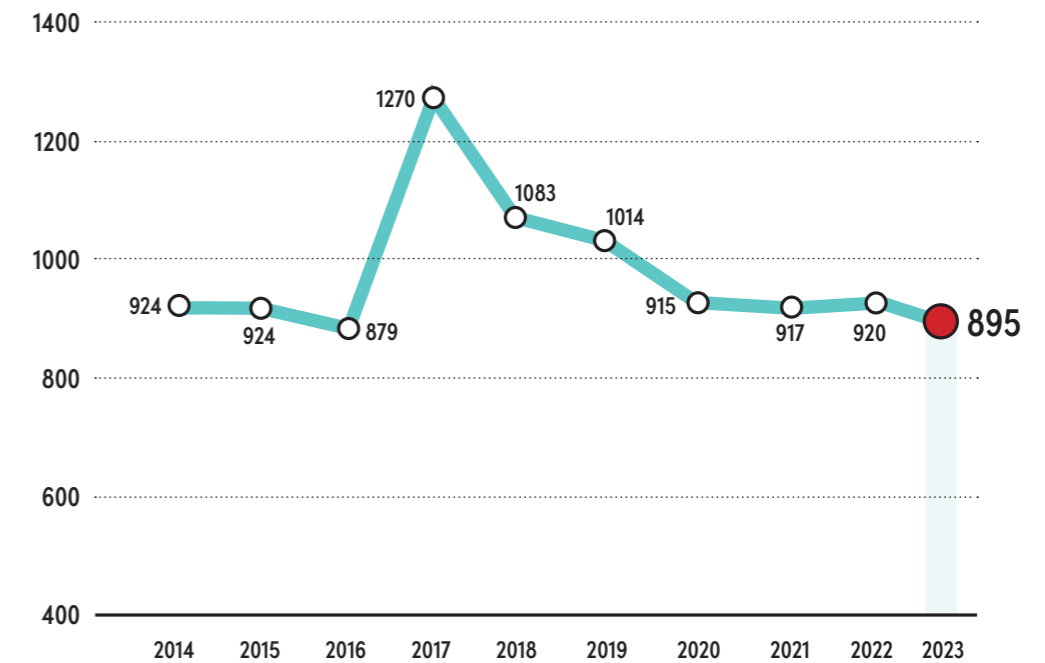
In de gevallen dat de dossiers niet door een andere partij kunnen worden overgenomen en daarmee niet kan worden voldaan aan de verificatie-eis uit het protocol bij een treffer, kan het secretariaat van de FAD deze verantwoordelijkheid op zich nemen. Op deze manier is de continuïteit van de dossierplicht gewaarborgd.

fad
register

5 • Branche loketten

Het Waarschuwingsregister van de Stichting FAD is er voor de gehele detailhandel: zowel grootwinkelbedrijf, franchise als mkb-winkeliers kunnen zich aansluiten. Hoewel de FAD in eerste instantie een initiatief was van het grootwinkelbedrijf, is het van belang om als sector de krachten te bundelen en ook mkb-winkeliers zoveel mogelijk gebruik te laten maken van het Waarschuwingsregister. Met elkaar bedienen zij dezelfde markt en op deze manier wordt voorkomen dat er een ongewenste doorstroom van personeel ontstaat en daarmee ongelijkheid tussen winkeliers.

Aansluitingen brancheloket



Het brancheloket is in het leven geroepen om de mkb-winkeliers de kans te bieden gebruik te maken van het Waarschuwingsregister. Aansluiting loopt via de branchevereniging waarvan de betreffende winkelier lid is. Vakcentrum, INretail, NSO en BETA zijn op het FAD-register aangesloten. Op deze manier kunnen aangesloten winkeliers nieuw personeel checken in het Waarschuwingsregister en iemand die fraude heeft gepleegd laten registreren. Het beheer van de brancheloketten ligt bij het Vakcentrum en BETA.

Mkb-ondernemers kunnen zich makkelijk en snel online bij een van de brancheloketten aanmelden. Daarnaast is het voor mkb-ondernemers mogelijk om digitaal aangifte te doen van overtredingen die leiden tot een registratie in het register. Het aangifteformulier is in de digitale omgeving van het

brancheloket te vinden. Het FAD-secretariaat doet voor de betrokken ondernemers vervolgens aangifte bij de politie-eenheid Leidschendam-Voorburg.

In 2023 vielen er gezamenlijk 845 medewerkers onder de werkingssfeer van het brancheloket dat wordt beheerd door het Vakcentrum. Het aantal mkb-winkeliers dat gebruik maakt van het Waarschuwingsregister Detailhandel is stabiel gebleven.

Bij het brancheloket van het Vakcentrum (486) zijn ook de NSO tabaksdetailhandel (258) en de brancheorganisatie voor (e-)retailers in non-food aangesloten (101).

Samen met Vakcentrum, INretail, NSO en BETA wordt het register actief onder de aandacht gebracht van de aangesloten leden.

● Vakcentrum

De detailhandel had in 2023 te maken met de effecten van Corona, de oorlog in Oekraïne en mede daardoor, de enorm hoge kosten van huur, energie en personeel. Dat heeft er toe geleid dat een meer dan gemiddeld aantal ondernemers besloten heeft de winkel te sluiten of te verkopen. Het beeld dat in de detailhandel enorme winsten behaald zouden worden, moet dan ook nodig bijgesteld worden.

Het is voor ondernemers zaak om de kosten in de hand te houden. Zeker omdat een toekomstbestendige bedrijfsvoering ook vraagt om investeringen in digitalisering, duurzaamheid en professionalisering van medewerkers.

Deze overgang vergt aanzienlijke investeringen, zowel financieel als qua tijdsbesteding, van ondernemers. Het is daarom essentieel dat ook de investeringen in het ontwikkelen van talent rendabel zijn. Het behouden en laten groeien van medewerkers is van vitaal belang voor een gezonde

bedrijfsvoering in alle opzichten. Dit vereist een zorgvuldige selectie-procedure, juist in een krappe arbeidsmarkt. Het Vakcentrum blijft het belang van het Waarschuwingsregister voor de detailhandel benadrukken, samen met het belang van een gedegen werving en selectieproces. Het bewaken van de integriteit van de medewerkers is van belang voor het onderlinge vertrouwen in het team en daarmee de teamprestaties.

De toegang tot het Waarschuwingsregister blijft gratis voor Vakcentrum-leden. Zo blijft de drempel om deel te nemen laag. Daarnaast blijft gewezen worden op de efficiëntie van het register, zowel voor de ondernemer die een melding doet van fraude (aangezien aangifte kan worden verzorgd door de Stichting FAD) als voor collega-ondernemers die (mogelijk) een waarschuwing ontvangen. Het Vakcentrum verzorgt naast de aansluiting van de eigen leden ook de toegang voor leden van de brancheorganisaties NSO en INretail.



● INretail

Door de krapte op de arbeidsmarkt bestaat ook in de retailbranche grote behoefte aan betrouwbaar en kundig personeel. Als op veel plekken vacatures te vervullen zijn, neemt de kans toe dat werkgevers hun selectiecriteria voor het aannemen van nieuwe medewerkers versoepelen en dat brengt risico's met zich mee. Het screenen op betrouwbaarheid van potentiële nieuwe medewerkers kan in het gedrang komen en dat kan negatieve gevolgen hebben. Denk bijvoorbeeld aan de impact op dervingpercentages en omzetgroei als blijkt dat het team niet uit de juiste spelers bestaat.

Het bieden van gratis toegang tot het frauderegister aan de mkb-leden van INretail is een goed initiatief. Als het om veiligheid gaat, moeten drempels voor deelname zo laag mogelijk zijn om de effectiviteit van ingezette instrumenten juist zo hoog mogelijk te krijgen.

Eind 2023 telde Koninklijke INretail bijna 5.000

aangesloten ondernemingen. Daarvan maken 101 leden actief gebruik van het FAD-register. Het brancheloket is enige tijd geleden gedigitaliseerd. Dat maakt het voor mkb-ondernemers nog makkelijker om aan te haken en mee te doen. De check van een sollicitant is aan de hand van een zoekleutel razendsnel gedaan.

Voor ondernemers is het vaak een drempel om bij de politie aangifte te doen bij geconstateerde fraude door medewerkers. Iedereen begrijpt heel goed het belang van goede cijfers en statistieken en tegelijkertijd speelt in de praktijk mee dat de beschikbare tijd in het mkb beperkt is. Ondernemers ervaren het letterlijk en figuurlijk als lastig. Stichting FAD kan mkb-ondernemers ontzorgen en centraal aangifte doen bij de Politie eenheid Leidschendam-Voorburg als een fraudezaak met registratie speelt.

Het potentieel van deelnemers binnen het ledenbestand van INretail blijft nog steeds groot.



● Beta

De Belangenvereniging Tankstations (BETA) vertegenwoordigt zo'n 1.200 tankstations verspreid over heel Nederland. De verkoop in de 'shop' van tankstations wordt steeds belangrijker.

Dit zorgt ervoor dat op regelmatige basis personeel wordt geworven. Het is belangrijk aandacht te besteden aan het wervings- en selectieproces. Het tankstation haalt immers liever geen fraudeur in huis. De kracht van het register zit volgens BETA in de preventieve functie: werkgevers zijn vooraf gewaarschuwd en kunnen op tijd passende maatregelen nemen. Daarnaast heeft het een afschrikkende werking tegen mogelijk frauderen en laat het zien dat een werkgever zijn werk serieus neemt. Voor de werknemer is het ook duidelijk dat frauderen grote gevolgen heeft. Naast een ontslag op staande voet kan ook opname in het Waarschuwingsregister volgen.

Werkgevers hebben door de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en het personeelstekort niet veel keus meer en moeten er dan vanuit kunnen gaan dat de beschikbare mensen ook 'in de haak' zijn. Het FAD-Waarschuwingsregister draagt hier aan bij, omdat ondernemers nieuw personeel in het systeem kunnen checken op een eventueel frauduleus verleden. Hierdoor kunnen de zogeheten 'rotte appels' eerder worden gesignaleerd en gepaste maatregelen worden genomen, om vervolgens op zoek te gaan naar een ander personeelslid.

Onder de werkingsfeer van BETA zijn circa 50 bedrijven en daarmee rond de 550 tankstations aangesloten bij het FAD-Waarschuwingsregister.



6 Supermarktbranche

Ook het afgelopen jaar speelde diefstal- en fraudebestrijding een grote rol in de supermarktbranche. De toenemende verharding van de maatschappij is in de winkels zichtbaar en dat vraagt om een gerichte aanpak. Supermarkten zetten daarbij actief in op preventie. Dit helpt - naast het voorkomen van diefstal - bij het bevorderen van een prettige en veilige omgeving, zowel voor medewerker als klant.

Dat is tevens een reden waarom aangesloten zijn bij de FAD belangrijk is. Dit zorgt voor een stabiele basis voor supermarkten, waar veel mensen hun werkende leven starten. Het is aan de branche om hen een zo veilig en leerzaam mogelijke start te bieden.

Koste wat kost agressie en geweld tegengaan

Het afgelopen jaar stond het zelfscanplein flink in de aandacht. Deze - inmiddels niet meer nieuwe - ontwikkeling heeft de afgelopen jaren voor een nieuwe variatie aan diefstal- en

fraudegevallen gezorgd. En daarmee agressie en geweld, wat helaas vaak hand in hand gaat. Hoewel dit probleem zich zeker niet beperkt tot het zelfscanplein, vraagt het wel om een nieuwe aanpak. Zo worden artikelen die vaker gestolen worden in het zicht gelegd van zowel kassamedewerkers alsook het personeel bij de zelfscankassa's. Er hangen in de hele winkel camera's en bij de zelfscankassa worden steekproeven gehouden door personeel bij de afrekenende consument. Zo zijn er nog meer zichtbare en onzichtbare aanpassingen die supermarkten in de loop van de jaren hebben toegepast.



Supermarktmedewerkers worden opgeleid om met allerlei situaties om te gaan, bijvoorbeeld door middel van de e-learning 'Superveilig in de super', waar het afgelopen jaar de module 'Zelfscan' aan is toegevoegd. Het CBL vindt dat diefstal, agressie en geweld op alle mogelijke manieren tegengegaan moet worden. Het mag nooit als 'normaal' worden beschouwd dat supermarktmedewerkers hiermee te maken krijgen.

Samenwerking met gehele branche belangrijk

De supermarktbranche blijft constant in gesprek met relevante partijen als justitie, politie en andere opsporings- en handhavingsdiensten. In die gesprekken worden ideeën uitgewisseld en een gezamenlijke aanpak besproken. Door in gesprek te blijven met de gehele branche en relevante instellingen worden niet alleen huidige vraagstukken opgepakt, maar wordt er ook naar de toekomst gekeken.

De lijn met de politie is kort en zal te allen tijde benut worden indien de

situatie daar om vraagt. Het is belangrijk om als branche, samen met relevante stakeholders, aan ontwikkelingen het hoofd te blijven bieden. Het FAD is hier voor het CBL een prima platform voor.



7 • Het doen van aangifte



Voorwaarde om na een deugdelijk vastgestelde interne fraude iemand in het Waarschuwingsregister te mogen registreren is ontslag en het doen van aangifte bij de politie.

Het doen van aangifte kost de ondernemer veel tijd. Daarnaast is er regelmatig een wachttijd tot het moment waarop aangifte kan worden gedaan. Deze kan zelfs oplopen tot een aantal weken. De winkelier hoort vervolgens in veel gevallen niet hoe de aangifte is afgehandeld. Stichting FAD vindt het belangrijk dat winkeliers aangifte blijven doen van zaken van interne fraude; anders kunnen immers de wegens een fraude ontslagen medewerkers niet in het Waarschuwingsregister worden opgenomen.

In overleg met de politie-eenheid Leidschendam-Voorburg is een landelijk aangiftepunt voor mkb-ondernemers ingericht. Bij de FAD aangesloten mkb-ondernemers kunnen via het FAD-secretariaat centraal aangifte doen. Deze afspraak geldt alleen voor de mkb-deelnemers van het register.

Mkb-winkeliers die zijn aangesloten bij de FAD kunnen online een aangifteformulier invullen en dit naar Stichting FAD sturen. Het aangifteformulier is te vinden in de digitale omgeving van het Brancheloket. De Stichting regelt vervolgens de aangifte bij de politie voor de betreffende winkelier. De drempel tot het doen van aangifte is hiermee een flink stuk lager.

Voor de grote bij de FAD aangesloten partijen is het doen van aangifte minder een probleem. Vaak werken zij met externe partijen, zoals een recherchebureau, die deze taak oppakken of hebben zij een eigen ingang bij de politie voor het doen van aangifte.



8 • ICT

Het FAD-register wordt op het gebied van ICT en de ontwikkelingen in de markt regelmatig gemonitord, zodat het aansluit op ontwikkelingen en wensen van deelnemers en de markt. Wet- en regelgeving worden hierin meegenomen.

fad
register

• Nieuwe software

Eens in de zoveel tijd vraagt de architectuur van de software om een update. De bij Stichting FAD betrokken ICT-partners Elements en Accenture (voorheen Sentia) hebben aangegeven dat de architectuur van het register moet worden herschreven in (nieuwe) actuele software vanwege een naderend 'legacy' probleem met niet langer te ondersteunen software. Het te nemen besluit kwam in een stroomversnelling doordat de ICT-partners van Stichting FAD werden overgenomen door internationale bedrijven die de bestaande software niet langer ondersteunen. Eind 2022 is met de ontwikkeling van de nieuwe software gestart. Doelstelling is de nieuwe software eind Q1 2024 uit te rollen. Een aantal FAD-deelnemers is gevraagd in het proces mee te denken en betrokken te worden in testen. Ook de twee brancheloketten zijn actief bij de ontwikkeling betrokken.

Security staat hoog op de FAD-agenda. Om de beveiliging van de nieuwe software en het hostingplatform te waarborgen, wordt er voorafgaand aan de live-gang van de nieuwe software een penetratietest uitgevoerd door Rootsec.

• Hosting

Op het gebied van de hosting van het FAD-register is de afgelopen jaren samengewerkt met Accenture/Sentia. Toegang tot het FAD-register wordt op dit moment verleend via IP-whitelisting. Wordt het Waarschuwingsregister aangeropen door een IP-adres dat niet voorkomt in deze lijst, dan is de applicatie niet bereikbaar.

Met de live gang van de nieuwe FAD-architectuur gaat de hosting van het FAD-systeem over naar een Microsoft Azure omgeving. Hiermee sluit het register aan op de werkwijze en voorschriften vanuit de Nederlandse Overheid. CloudNation wordt de nieuwe hosting partner van Stichting FAD.

• 2FA inlogprocedure

In overleg met de FAD-deelnemers wordt gelijktijdig met de nieuwe architectuur ook gestart met de implementatie van two-factor authenticatie (2FA) voor het inlogproces in het register. 2FA is een veiligere manier van inloggen. De identiteit van de gebruiker wordt hierbij vastgesteld door middel van twee factoren. Een "digitaal slot" wordt hierbij als het ware niet met één, maar met twee sleutels geopend. Dit betekent dat de gebruiker naast het invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord, nog een tweede factor nodig heeft om in te kunnen loggen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een code die per SMS of door middel van gratis mobiele applicaties naar de mobiele telefoon van de gebruiker wordt toegestuurd. Met deze aanpassing wordt het nog lastiger voor onbevoegden om toegang tot het register te verkrijgen.

• Automatische koppeling

Eerder in het jaarverslag is de mogelijkheid om een automatische koppeling naar het register te maken genoemd. Vooral bij pre-employment screening of het checken van grote aantallen personen kan een koppeling een overweging zijn om tijd te besparen. Het register werkt met een webservice gebaseerd op REST. Met deze webservice kan eenvoudig een automatische koppeling naar het register worden gerealiseerd. De oude SOAP-koppeling wordt gelijktijdig met de nieuwe architectuur uitgefaseerd.

Toegang tot de API blijft gewaarborgd door IP-whitelisting. Het register kent een responsive design waardoor het op verschillende devices en kleinere schermen te raadplegen is.

Het delen van strafrechtelijke gegevens tussen deelnemers van de FAD (een externe zwarte lijst) is niet zonder meer toegestaan. De Stichting FAD heeft onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) een verklaring van rechtmatigheid voor het Waarschuwingsregister verkregen.



9 • AVG en Datalekken

Deze verklaring is verschillende keren verlengd en heeft bij de laatste verlenging 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 Data Protectie 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 Gegevensbescherming, die is aangemeld bij de AP.

De Stichting FAD gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om. Zij past de Algemene Verordening Gegevensbescherming toe. 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.

In geval er sprake is van een (mogelijk) datalek wordt er te allen tijde melding gedaan bij de Functionaris Gegevensbescherming van de Stichting FAD.

De melding van een (bijna-) incidentmelding/ datalek wordt bij het bestuurlijk secretariaat van

Stichting FAD gedaan. Vervolgens zal de FAD een inschatting maken van de ernst van het datalek, de oorzaak ervan, en beslissen of het datalek gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In het jaar 2023 zijn er geen meldingen ontvangen.



10 • Voorlichting, vragen en publicaties



Het secretariaat van Stichting FAD geeft voorlichting en beantwoordt vragen van geïnteresseerde winkelbedrijven, sollicitanten, huidige en voormalige medewerkers. Ook andere belanghebbenden zoals advocaten en onderwijsinstellingen kunnen bij de FAD terecht.

Darnaast helpt de Stichting FAD mensen die willen weten of zij zijn opgenomen in het Waarschuwingregister en zo ja, tot wanneer. Hierbij is vereist dat de persoon in kwestie zelf contact zoekt, een kopie 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 laat het reglement niet toe, het register is alleen toegankelijk voor aangesloten ondernemingen uit de detailhandel.

De Stichting FAD ondersteunt haar deelnemers waar mogelijk. Vragen hebben vaak betrekking op beleid, het protocol of zijn ICT gerelateerd. 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. In het boekje wordt uitgelegd hoe het Waarschuwingregister kan worden gebruikt in de sollicitatieprocedure. Het zogenaamde 'Blauwe boekje' is voor alle deelnemers beschikbaar, zowel gedrukt als

digitaal. Het boekje is te vinden op de FAD-website.

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

Naast het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten biedt het FAD-secretariaat (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 bedrijfsbezoek. Na aansluiting wordt in overleg met de nieuwe FAD-deelnemer een kennismakingsaudit gepland.

Tijdens deze audit wordt de gehele procedure toegelicht en worden vragen besproken.

Het jaarverslag van de Stichting FAD is openbaar en gaat in op het gebruik van het Waarschuwingregister en andere voor het functioneren van het register relevante ontwikkelingen. Het eerste exemplaar van het FAD-jaarverslag 2022 is door de heer Ben Swagerman, bestuurder Stichting FAD, aangeboden

aan demissionair minister-president Mark Rutte.

Het FAD-jaarverslag wordt aangeboden aan alle deelnemers en aan relaties. Het verslag is beschikbaar via de website (ook in printversie). Het jaarverslag geeft inzicht in de belangrijkste cijfers over het gebruik van het Waarschuwingregister, de ontwikkelingen die betrekking hebben op het register en de activiteiten van de Stichting.

FAD DEELNEMERS- BIJeenKOMST 2023

Jaarlijks organiseert Stichting FAD een bijeenkomst voor haar deelnemers. Op 22 november vond de deelnemersbijeenkomst 2023 plaats in de Malietoren in Den Haag. Het was weer de eerste bijeenkomst na een periode waarin fysiek bij elkaar komen geen optie was. Het werd een middag met een veelzijdig programma. Niet alleen voor reeds aangesloten deelnemers, maar ook voor partijen die samenwerking met de FAD overwegen. Het programma van de middag stond in het teken van fraude en criminaliteit.

De heer René Middag van Politie nam de deelnemers mee in de wereld van fraude, cyber en online criminaliteit. De actuele cijfers baren de sector zorgen. Met alle ontwikkelingen rond de nieuwe FAD-software mocht dit onderdeel niet op agenda ontbreken. ICT-partner Elements en hosting-partner CloudNation hebben een tipje van de sluier opgelicht en de keuzes en beveiliging van het nieuw te ontwikkelen systeem toegelicht.

Na de pauze stond een presentatie van Daniël Verlaan, Techjournalist van RTL Nieuws op het programma. Daniël nam de aanwezigen mee in de geheimen rond het web en wachtwoorden. De middag werd met een hapje en een drankje afgesloten.

Op de FAD website zijn de volgende documenten te vinden:

- Het protocol
- Toelichting op het protocol
- Feiten- en instructieboekje
- Jaarverslag
- Klachtenreglement

11

De **audit**commissie



De Stichting FAD heeft een auditcommissie ingesteld om toezicht te houden op zorgvuldige uitvoering van de regels omtrent het Waarschuwingsregister en om de deelnemers te helpen om de kwaliteit van het gebruik en uitvoering van het register te verbeteren. De auditcommissie bestaat uit drie onafhankelijke deskundigen op het gebied van privacy en AVG, arbeidsrecht en veiligheid.

De auditcommissie bezoekt jaarlijks een aantal deelnemers volgens een planning. Indien er aanleiding toe bestaat kan een deelnemer ook gericht worden bezocht. 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 daartoe 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 een sanctie opleggen.

Deelnemers worden vroegtijdig van het auditbezoek op de hoogte gesteld en er worden duidelijke instructies verstrekt over de gegevens die tijdens de audit beschikbaar moeten zijn. Iedere audit focust op 18 onderdelen. Voor een audit gebruikt de

auditcommissie twee controlelijsten. De checklist is een controlelijst die door de deelnemers wordt gebruikt op het moment dat een fraudeur in het Waarschuwingsregister wordt geplaatst. Aan de hand van deze lijst 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. Het FAD-secretariaat draagt zorg voor het delen van het definitieve auditverslag met de betreffende deelnemer.

De auditcommissie speelt ook een rol bij de maatregelen die voortvloeien uit de bepalingen van de AVG op het gebied van datalekken.

Verlag 2023

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 2 uur. Audits vinden over het algemeen online plaats. Op verzoek van de deelnemer kan een audit ook op locatie bij de deelnemer plaatsvinden.

Er vonden in 2023 in totaal 17 audits plaats. Een aantal daarvan betrof een zogenoemde kennis-makingsaudit. Nieuwe FAD-deelnemers krijgen na een periode van opstart een kennismakingsaudit aangeboden. De kennismakingsaudit is meer adviserend van aard en helpt de nieuwe deelnemer de te volgen procedures en administratie op orde te brengen.

Bevindingen

De uitgevoerde audits in 2023 laten zien dat alle deelnemers op een zorgvuldige manier met de organisatie en uitvoering van het Waarschuwingsregister omgaan.

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. Ook hier blijken de deelnemers goed geïnformeerd te zijn over het nut van het aanstellen van een vervangend beheerder. Het FAD-secretariaat stuurt hier actief op.

Frauderende medewerkers van uitzendbureaus en commissionairs mogen ook in het Waarschuwingsregister worden geregistreerd, mits voldaan wordt aan alle zorgvuldigheidsvereisten die ook gelden voor eigen personeel. Een belangrijk punt is de

informatievoorziening aan uitzendkrachten vóórdat zij bij de derde partij in dienst komen. Dit blijkt in de praktijk een uitdaging, maar veel deelnemers hebben instrumenten ontwikkeld om toch aan de voorwaarden te voldoen.

Verbeteringen

De auditors hebben in 2023 gewerkt aan het uniformeren van het auditverslag, door de checklist en het verslag aan te passen. Daarmee worden eventuele verschillen tussen de verschillende auditors minimaal. Er is ook een uniforme werkwijze ontwikkeld voor de brancheloketten. Deze wijken in die zin af dat zij niet zelf de dossiers bijhouden, maar hun deelnemers. De brancheloketten worden dan ook anders geaudit dan de reguliere deelnemers. Ook is veelvuldig de scope van 'detailhandel' aan de orde geweest, waarop een beslisboom is ontwikkeld waarmee met behulp van de criteria uit het protocol besloten kan worden of b.v. kringloopwinkels, casino's, bioscopen etc. toe kunnen treden tot de FAD.

"Er vonden in 2023 in totaal

17 audits plaats. Een aantal

daarvan betrof een zogenoemde

kennismakingsaudit."



● Conclusie

Deelnemers hebben hun organisatie over het algemeen goed op orde en passen de beginselen van het protocol goed toe.

12 Klachtenbehandeling

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

Als een ex-medewerker een klacht heeft over registratie, dient hij of zij eerst de deelnemer, het verantwoordelijke bedrijf, aan te schrijven. Wanneer dat niet naar tevredenheid tot een oplossing leidt, kan de belanghebbende een klacht indienen bij de klachtencommissie van de Stichting FAD.

Tijdens de klachtenprocedures wordt soms verwezen naar een sepot. De 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 Waarschuwingsregister doorgehaald. In dat geval valt immers één van de vereisten in het protocol voor opname in het register weg.

Elke zaak dient individueel beoordeeld te worden door de klachtencommissie. Zij toetst op de drie voorwaarden voor opname in het Waarschuwingsregister.

1. vaststelling van interne fraude;
2. ontslag van de werknemer of beëindiging van de werkrelatie;
3. 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.

De 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-)leidinggevenden in de detailhandel op de werkerreinen security en HRM. De samenstelling van de FAD-klachtencommissie treft u aan bij hoofdstuk 13. 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.

Klachtenbehandeling in 2023

Het aantal meldingen aan de Klachtencommissie is in 2023 licht toegenomen.

Er zijn bij de klachtencommissie 3 klachten ingediend. Van één klacht bleek

bij controle dat er geen registratie in het Waarschuwingsregister had

plaatsgevonden, ondanks het feit dat dit door de deelnemer wel schriftelijk

aan betrokkene was medegedeeld. Een andere klacht kwam te vervallen,

omdat -na contact met de deelnemer- de registratie in het Waarschuwings-

register ongedaan werd gemaakt.

Slechts één klacht heeft in 2023 tot een uitspraak van de Klachtencommissie geleid. De Klachtencommissie deed op 27 december 2023 uitspraak in deze zaak.

De casus was als volgt. Een medewerkster van een filiaal van een warenhuis had in de bedrijfskantine meermalen bij de zelfscan van het bedrijfsrestaurant goedkopere producten afgerekend, dan zij feitelijk had gekocht. Zij heeft in ieder geval 3 maal ten onrechte een bedrag van € 0,35 afgerekend in plaats van € 2,25. Aanvankelijk betoogde betrokkene dat zij niet wist hoe zij haar broodje correct diende af te rekenen. Later erkende zij dat zij een fout had gemaakt.

Verweerder heeft na ontvangst van de klacht de zaak nogmaals beoordeeld en de proportionaliteitstoets van de FAD toegepast. Dit heeft er toe geleid dat verweerder besloten heeft de registratie in het FAD Waarschuwingsregister terug te brengen van 4 naar 1 jaar. Betrokkene was echter van mening dat een registratie in het

Waarschuwingsregister voor de duur van 1 jaar haar onevenredig hard treft en haar kansen op de arbeidsmarkt onevenredig ernstig belemmert.

De commissie overwoog dat betrokkene eerder minstens 4 maal de producten wel correct had afgerekend en dat daaruit afgeleid kan worden dat betrokkene wel degelijk wist op welke wijze de producten bij de zelfscan correct afgerekend dienden te worden. Daarnaast was betrokkene bekend met het door verweerder gevoerde zerotolerance beleid bij interne fraude, zij heeft bij indiensttreding een dervingverklaring ondertekend. Gelet op het feit dat er meermalen is gefraudeerd en gelet op het geldende zerotolerance beleid, zou in deze zaak volgens het stroomschema proportionaliteitstoets Waarschuwingsregister, een registratie voor de duur van 2 jaar dienen te volgen. De commissie oordeelde dat verweerder met het aanpassen van de duur van de registratie van 4 naar 1 jaar zeer coulant is geweest. De klacht werd ongegrond verklaard.

Meer keuzemogelijkheden bij de proportionaliteitstoets

De proportionaliteitstoets wordt door veel deelnemers ervaren als een lastig onderdeel van de procedure die moet worden gevolgd bij de vaststelling van een interne fraude. Het gaat daarbij om de afweging van belangen tussen die van de ontslagen werknemer en die van de aangesloten deelnemer. Deze laatste bepaalt, indien hij besluit betrokkene op te nemen in het Waarschuwingsregister, de duur van de registratie. Daarbij kon in het verleden slechts uit twee varianten worden gekozen: registratie voor 2 of 4 jaar. De Klachtencommissie heeft op basis van een analyse van nieuw ingevoerde registraties over een aantal recente jaren vastgesteld dat in een grote meerderheid van de gevallen was gekozen voor 4 jaar als de passende registratieduur. In de gegeven tweeslag is dat de zwaarste categorie. Ook het feit dat een groot aantal deelnemers binnen hun onderneming een zerotolerancebeleid voeren kan aan deze overwegende keuze hebben bijgedragen. Het is echter niet aannemelijk dat de feiten en omstandigheden van de vastgestelde interne fraudes in zodanig overwegende mate zouden moeten leiden tot de langst mogelijke registratieduur. In veel gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de gekozen registratieduur niet in overeenstemming was met de aard en ernst van de vastgestelde fraude.

Het FAD-bestuur heeft op voorstel van de Klachtencommissie besloten tot een verbreding van de keuzevarianten bij het verrichten van de proportionaliteitstoets door aan de gegeven tweeslag de varianten 1 en 3 jaar toe te voegen. Daarmee heeft de deelnemer bij het verrichten van de proportionaliteitstoets een ruimere keuze: registratie voor 1, 2, 3 of 4 jaar. Deze verbreding van de keuzevarianten maakt het de deelnemer mogelijk een beter op de feiten en omstandigheden van het geval toegesneden keuze te maken. Een registratie voor 4 jaar moet in die nieuwe reeks varianten beperkt blijven tot de ernstigste gevallen van interne fraude.

Het FAD-bestuur heeft deze besluitvorming 'Verbreding varianten registratieduur Waarschuwingsregister' gecommuniceerd en aan de deelnemers het nieuwe beleid kenbaar gemaakt en toegelicht. Als handreiking aan de praktijk is een stroomschema toegevoegd waarin een aantal mogelijk relevante feiten en omstandigheden voor de diverse varianten worden genoemd.

13.

Bestuur Stichting Fraude Aanpak Detailhandel

Het bestuur van Stichting Fraude Aanpak Detailhandel komt jaarlijks tenminste vier keer bijeen om te vergaderen. De vergaderingen vinden rond het einde van ieder kwartaal plaats.

De benoemingsrechten van het FAD-bestuur zijn zoals statutair bepaald ondergebracht bij de Raad Nederlandse Detailhandel (RND).

De achterban van Stichting FAD is divers en bestaat uit vertegenwoordigers die een specifiek deel van de retailsector vertegenwoordigen. In overleg met alle betrokken organisaties vindt afstemming plaats via het Retail Veiligheid Overleg (RVO).

Mevrouw Sylvia Torn is het contact voor het bestuurlijk secretariaat.



Bestuur en Commissies FAD

J.J. Atsma, voorzitter
Mr. B.J. Swagerman
U. Saueressig

Bestuurlijk secretariaat:

Mw. S. Torn MBM

Auditcommissie:

Mw. Mr. M.J. Bonthuis, voorzitter
Mr. drs. C. van de Vegt
R. de Weerd

Klachtencommissie:

Mr. H. Gardeniers, voorzitter
Dr. E. Schreuders, plaatsvervangend voorzitter
Mw. Mr. M.C. Beun, jurist-rapporteur
Mr. J.W. Sentrop (tot voorjaar 2023)
H. Baars, deskundige-lid
L. Maas, deskundige-lid
B. Henzen, deskundige-lid



14.

Stichting

Fraude Aanpak Detailhandel

De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel is verwerkingsverantwoordelijke en eigenaar van het Waarschuwingsregister. De Stichting FAD werkt aan de integriteit binnen de volledige detailhandel. De 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 toeëigenen 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 geschrifte en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van fraude door medewerkers binnen de detailhandel.

Het Waarschuwingsregister is sinds juni 2005 in gebruik. Het Waarschuwingsregister is uitvoerig getest, waarbij veel aandacht is besteed aan veiligheid en gebruiksvriendelijkheid. Het systeem voldoet aan alle wettelijke 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. Onder de werking van de AVG heeft de Stichting FAD een gerechtvaardigd belang bij het voeren van het Waarschuwingsregister. Er wordt gewerkt met een protocol, waaraan de aangesloten deelnemers zich verbinden.

Deelnemers/bedrijven

- Action Holding B.V.
- Actomat B.V./BP
- Aldi Holding B.V.
- Aldi Business Services B.V.
- Aldi Inkoop B.V.
- Aldi Vastgoed B.V.
- Aldi Diepvries B.V.
- Aldi Culemborg B.V.
- Aldi Deventer B.V.
- Aldi Groningen B.V.
- Aldi Roermond B.V.
- Aldi Roosendaal B.V.
- Aldi Zoetermeer B.V.
- A.S. Watson (Property Continental Europe)
- BAUHAUS Nederland C.V.
- BENU apotheken B.V.
- Bershka (Inditex)
- BETA (tankstations)
- Blokker B.V.
- Bristol B.V. (Euroshoe)
- Bruna B.V.
- de Bijenkorf B.V.
- Carpetright B.V.
- C&A Nederland C.V.
- Coolblue
- Dekamarkt
- Detailresult Groep N.V.
- DirckIII
- Dirk van den Broek
- Dyson B.V.
- Esprit Europe B.V.
- Hans Anders Nederland 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.
- ICI Paris (A.S. Watson)
- Inter IKEA Systems B.V.
- Intertoys Holland B.V.
- Inditex
- Jan Linders supermarkten B.V.
- JD Sports Fashion B.V.
- Jumbo Supermarkten B.V.
- Kamera Express
- Kruidvat (A.S. Watson)
- Kwantum Nederland B.V. (Homefashion Group)
- La Place Food B.V.
- Leen Bakker Nederland B.V. (Homefashion Group)
- Lucardi Juwelier
- Manfield (Termeer Schoenen)
- Massimo Dutti (Inditex)
- Media Markt - Saturn Holding Nederland B.V.
- Moeder & Kind B.V.
- MSNL B.V.
- My Jewellery
- De Nederlandse Kluis
- 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.
- Prijsmepper (A.S. Watson)
- Pull&Bear (Inditex)

Brancheloketten

- Xenos B.V.
- Zara (Inditex)
- Zara Home (Inditex)
- Zeeman Textielsupers B.V.
- Zorggroep Almere (Flevoland Apotheken B.V.)
- Rituals Cosmetics Netherlands B.V.
- Rova Beheer B.V. (Gamma en Karwei)
- vanHaren Schoenen B.V.
- Sacha (Termeer Schoenen)
- Sissy Boy B.V. (Termeer Schoenen)
- Snipes Nederland B.V. (vanHaren)
- Solebox Nederland B.V. (vanHaren)
- Sports Unlimited Retail B.V.
- Stradivarius (Inditex)
- Termeer Groep B.V.
- Trekpleister (A.S. Watson)
- Vomar Holding B.V.
- WE Europe B.V.

- BETA
- INretail
- NSO
- Vakcentrum

DIRECTE AANSLUITINGEN

per 1 januari 2024



Colofon

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

Samenstelling en redactie:

Stichting FAD, Sylvia Torn

Grafische vormgeving:

Paul Golembiewski, Studio Linksboven bv

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.