



even...centraal

‘Vertrouwen is goed, CONTROLE BETER’

ANNE VAN DOORN, MANAGER
INTEGRITY BIJ ACHMEA HOLDING

Ook in het mkb zijn er werknemers die frauderen. Blijf daarom scherp, vindt Anne van Doorn, ook op bedrijfsprocedures.

Wie kent ze niet: verhalen van fraude door werknemers? Met stip bovenaan staat natuurlijk diefstal: stelen van de baas. Van printpapier tot en met laptops: hele kantoorinventarissen verdwijnen. Of neem die werknemster die al haar verhuis-, geboorte- en kerstkaarten, maar ook cadeaus en geleende boeken, verzond in enveloppen van het bedrijf waar zij werkte. Zonder medeweten betaalde haar werkgever alle portokosten.

KLAPPERS

Anne van Doorn werkt sinds tien jaar op de afdeling Integrity, Prevention & Safety bij Achmea Holding, inmiddels tweeënhalf jaar als manager. Zijn afdeling houdt zich niet alleen bezig met veiligheid en consumentenfraude, maar ook met misbruik door werknemers van Centraal Beheer Achmea. Klanten en eigen werknemers kunnen zeer creatief zijn in het vullen van hun eigen zakken, helemaal wanneer zij samenspannen. Honderd keer per jaar worden zijn forensisch onderzoekers ingeschakeld om vermeende gevallen van interne fraude te onderzoeken. De vondsten variëren van incidentjes tot kolossale klappers. Tot die laatste categorie behoort de werknemer die een fictief pensioenfonds had opgezet. Zijn systeem zat zo doortimmerd in elkaar dat pas na enkele jaren werd ontdekt hoezeer de man de kluit belazerde.

Ook in een kleiner bedrijf kun je van een koude kermis thuiskomen, zegt Van Doorn. “Wees daarom zorgvuldig met sollicitaties. Controleer iemands persoonlijke gegevens en achtergrond. Bel vroegere werkgevers en vertrouw niet zomaar informatie die je aantreft op sites als LinkedIn. Sommige mensen verzinnen een compleet cv. Neem geen genoegen met een kopie van een paspoort of rijbewijs, want het komt voor dat een sollicitant dat ding thuis in elkaar geknutseld heeft. Zo iemand kan onherstelbare schade aanrichten zonder dat jij weet met wie je te maken hebt.”

fraude



'HOE DUIDELIJKER JE BENT, HOE MINDER GELD ER WEGLEKT'

Bovendien zul je bepaalde mensen afschrikken als je hen kritisch tegen het licht houdt."

Diezelfde zorgvuldigheid moet ook plaatsvinden wanneer een werknemer het bedrijf verlaat, vindt hij. Wie een mobieltje, lease-auto, tankpas en laptop heeft ontvangen, moet die bij vertrek weer inleveren. Vaak bellen en tanken ex-werknemers vrolijk voort op kosten van hun oude werkgever. Dit jaar zag hij een casus voorbijkomen waarbij gedurende zes maanden voor 40.000 euro is getankt met een vergeten brandstofpas. Let ook op met autorisaties, zegt hij. Voorkom dat iemand tegelijkertijd een betalings- en een acceptatiebevoegdheid heeft, want die combinatie kan tot enorme schadeposten leiden.

WONDERLIJK

Hij bouwde een zogeheten meldportaal waar werknemers vreemde incidenten en voorvallen kunnen melden. De top van het bedrijf geeft met zo'n meldpunt het signaal af dat zij op de hoogte wil worden gesteld van misstanden. Regelmatig hoort hij over wonderlijke gebeurtenissen. Dat werknemers bijvoorbeeld informatie en productkennis verkopen aan een concurrent. Of dat schade-experts van een ingehuurd bureau het op een akkoordje gooien met reparateurs. Bij samenwerken hoort controle, vindt Van Doorn. Hij vindt het heel gewoon dat werkgevers in alle openheid de werkzaamheden van hun werknemers controleren. Daarmee laat iemand zien dat hij zijn onderneming scherp in het vizier heeft. Overigens vindt intern misbruik lang niet altijd bewust plaats. Soms is het een gevolg van slordige communicatie en daarom pleit hij voor strak omschreven regels. Mag iemand met zijn mobieltje van de zaak privé naar het buitenland

bellen? Zo ja, zit daar een maximum aan? "Hoe duidelijker je over dit soort dingen bent, hoe minder geld er weglekt."

SLORDIGHEDEN

Onmatig bel- of tankgedrag is niet voldoende om iemand te ontslaan. Daarvoor is een stevig dossier nodig waaruit blijkt dat de interne regels, waaraan iedereen zich moet houden, goed zijn gecommuniceerd. Is dat er niet, dan wordt ontslag een lastig verhaal. Als dat al nodig is, voegt Van Doorn daar onmiddellijk aan toe. Bedrijven zijn er als de kippen bij om een individu te brandmerken als het probleem. Maar vaak blijkt fraude voort te komen uit een combinatie van slordigheden. Dan ligt het vooral aan de bedrijfsorganisatie en lost een individueel ontslag niets op. Daarom presenteert zijn afdeling vaak rapporten met aanbevelingen voor een betere bedrijfsvoering.

"Als werkgever krijg je maar één keer de gelegenheid om een interne fraudezaak netjes af te wikkelen. Kijk daarom eerst naar de feiten en blijf zorgvuldig. Want je staat in je hemd als blijkt dat jouw bedrijfsvoering niet deugt."

DOEN!

- Wees kritisch bij sollicitaties
- Administreer laptops, mobieltjes en dergelijke
- Maak heldere gebruiksregels
- Noteer ieders bevoegdheden
- Creëer een anoniem meldpunt